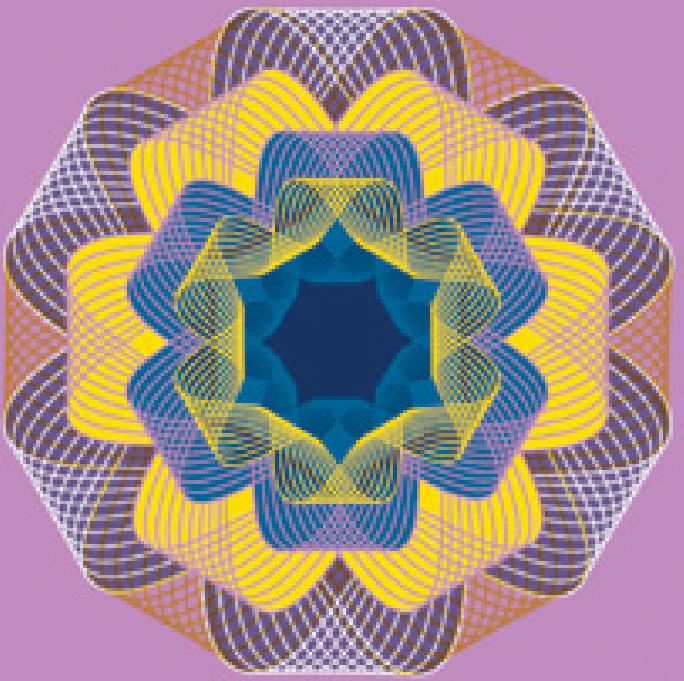
# Manual de consiliere

Învață ce să spui ca să ajuți!

Richard Nelson-Jones



TREI

PSIHOLOGIE
PSIHOTERAPIE

RICHARD NELSON-JONES

# Manual de consiliere

Traducere din engleză de
Clara Ruse

3
TREI

# Cuprins

9 Prefață

11 **Partea I:** Introducere

13 1. Cine sunt consilierii și persoanele care acordă sprijin?

24 2. Care sunt abilitățile fundamentale de consiliere?

33 3. Abordări în consiliere

43 4. Consilierii și clienții ca persoane diferite

53 5. Relația de consiliere

63 6. Procesul de consiliere

73 **Partea a II-a:** Tehnici specifice de consiliere

75 7. Înțelegerea cadrului intern de referință

84 8. Demonstrarea atenției și interesului

94 9. Parafrazarea și reflectarea sentimentelor

105 10. Începutul și structurarea

115 11. Adresarea întrebărilor

125 12. Monitorizarea

135 13. Oferirea de provocări și de feedback

144 14. Autodezvăluirea

152 15. Gestionarea rezistențelor și trimiterile

161 16. Facilitarea rezolvării de probleme

171 17. Instruire, demonstrare și repetiție

180 18. Antrenarea clienților în relaxare
191 19. Îmbunătățirea limbajului intern al clienților
201 20. Îmbunătățirea regulilor clienților
210 21. Îmbunătățirea percepțiilor clienților
219 22. Negocierea temei pentru acasă
228 23. Conducerea ședințelor de mijloc
239 24. Terminarea consilierii

251 **Partea a III-a:** Alte considerații
253 25. Consilierea multiculturală și în funcție de sex
264 26. Dileme și aspecte etice
274 27. Obținerea de sprijin și supervizarea
284 28. Cum este posibil să devii mai calificat?

295 Anexa 1. Bibliografie cu note
304 Anexa 2. Asociații profesionale din Marea Britanie, Australia și America

# Activități


81 7.1 Identificarea cadrului intern de referință al clientului
82 7.2 Observarea și evaluarea răspunsurilor interne și externe
92 8.1 Sporirea conștietizării mesajelor corporale potrivite și nepotrivite
92 8.2 Evaluarea mesajelor corporale pentru demonstrarea atenției și interesului
93 8.3 Îmbunătățirea modului de demonstrare a atenției și interesului
104 9.1 Abilități de parafrazare
104 9.2 Abilități de reflectare a sentimentelor
113 10.1 Abilități de începere și de structurare a ședințelor
123 11.1 Evaluarea și formularea întrebărilor
124 11.2 Împletirea ascultării active cu întrebări
133 12.1 Monitorizarea sentimentelor, reacțiilor fizice și a gândurilor
133 12.2 Monitorizarea situațiilor, gândurilor și a consecințelor
134 12.3 Monitorizarea mesajelor verbale, vocale și corporale
142 13.1 Abilități de oferire a provocărilor
143 13.2 Abilități de oferire de feedback
150 14.1 Demonstrarea implicării

151 14.2 Dezvăluirea de informații personale
160 15.1 Gestionarea rezistențelor
160 15.2 Trimiterile
169 16.1 Facilitarea rezolvării de probleme
178 17.1 Folosirea abilităților demonstrative
179 17.2 Folosirea abilităților de repetiție și de instruire
190 18.1 Antrenarea unui client în relaxare
199 19.1 Asistarea unui client în folosirea unui limbaj intern productiv
209 20.1 Asistarea unui client în îmbunătățirea unei reguli
217 21.1 Asistarea unui client în testarea realității unei percepții
226 22.1 Negocierea temei pentru acasă
227 22.2 Identificarea surselor de suport și a resurselor
237 23.1 Practicarea conducerii celei de-a doua ședințe
248 24.1 Considerații privind terminarea procesului de consiliere
248 24.2 Terminarea unei serii de ședințe de consiliere
262 25.1 Consilierea multiculturală
263 25.2 Consilierea în funcție de sex
272 26.1 Dileme și problematici etice în practica acordării de consiliere
273 26.2 Luarea deciziilor privind dilemele și problematicile etice
282 27.1 Beneficierea de sprijin și supervizarea
293 28.1 Cum să devii mai competent

# Prefață

Cei care se folosesc de abilitățile de consiliere pot fi împărțiți în două grupuri: consilieri/psihoterapeuți acreditați profesional și persoane care acordă sprijin. Persoanele care acordă sprijin sunt acelea care se folosesc de abilitățile de consiliere ca paraprofesioniști sau cvasiconsilieri, ca parte integrantă a rolurilor lor profesionale care în principiu nu includ consiliere, în activitățile de voluntariat în consiliere sau în grupurile de suport. Principalul scop al acestei cărți este de a susține formarea și practica unor astfel de persoane care acordă sprijin. În plus, cartea poate fi folosită ca o introducere în abilitățile de consiliere pentru cei care intenționează să ajungă consilieri profesioniști.

Cartea este împărțită în trei părți. *Partea I, Introducere* constă din șase capitole care pun bazele înțelegerii folosirii abilităților de consiliere în anumite situații. *Partea a II-a, Tehnici specifice de consiliere,* constă din 18 capitole desemnate a prezenta o gamă largă de abilități fundamentale de consiliere. Fiecare capitol descrie o abilitate, oferă unul sau mai multe exemple ale folosirii acesteia și încurajează apoi cititorii să pună în practică abilitatea prin îndeplinirea uneia sau a mai multor activități. *Partea a III-a,*

*Alte considerații*, cuprinde patru capitole care au ca obiectiv sporirea cunoștințelor despre lucrul cu clienți din medii diferite, cu probleme etice și de supervizare și modalitățile în care poți căpăta mai multe abilități. Și în acest caz, capitolele se încheie cu una sau mai multe activități. În plus, ofer o bibliografie cu note și o listă cu date de contact ale asociațiilor profesionale din Marea Britanie, Australia și America.

Richard Nelson-Jones

# Partea I

# Introducere

# Cine sunt consilierii și persoanele care acordă sprijin?

În cele ce urmează sunt prezentate problematici comune multor oameni:

„Eu și soțul meu ne certăm mult prea mult."
„Sunt foarte deprimat și nu vreau să fac nimic."
„Sunt o persoană timidă și aș vrea să mă exteriorizez mai mult."
„Mă pierd cu firea mult prea ușor cu copiii."
„Nu mă pot concentra foarte bine atunci când învăț."
„Devin mult prea stresat de serviciu și atunci mănânc prea mult."
„Vreau să găsesc o carieră care să mi se potrivească într-adevăr."
„Vreau să mă adaptez, dar în același timp nu vreau să pierd ceea ce valorizez în cultura mea."
„Țin mult la ea, dar nu prea știu cum să i-o arăt."
„De-abia m-am pensionat și vreau să rămân activ și fericit."
„Aș vrea să intru în contact cu punctele mele tari și să am o atitudine pozitivă."

Există cel puțin șase categorii de persoane care ar putea să ofere sprijin în astfel de situații. În primul rând, este vorba despre psihoterapeuții și consilierii profesioniști. Printre astfel de profesioniști

în consiliere și terapie, care au parcurs formări în cadrul unor cursuri acreditate, se numără psihologii clinicieni, consilierii psihologici, psihoterapeuții, consilierii și unii dintre psihiatri și asistenții sociali. În al doilea rând putem aminti paraprofesioniștii sau cvasiconsilierii, care pot să aibă o formare considerabilă în consiliere, dar care totuși nu sunt acreditați drept consilieri profesioniști. În al treilea rând sunt cei care se folosesc de consiliere și de abilități de sprijin ca parte a muncii lor. În acest caz, accentul principal al muncii poate fi cel de predare, conducere, supervizare sau oferire de servicii religioase, de asistență socială, medicale, financiare, legale și sindicale. În cadrul acestor activități este nevoie ca persoanele care le practică să se folosească uneori de abilități de consiliere pentru a putea atinge maximum de eficiență. În al patrulea rând, există consilierii și persoanele care acordă sprijin psihologic în regim de voluntariat. Voluntarii beneficiază în mod obișnuit de o formare în abilitățile de consiliere. Ei le pot oferi tinerilor servicii de consiliere extrem de utile, în numeroase agenții de voluntariat, cum ar fi Samaritenii. În al cincilea rând este vorba despre oameni care fac parte din rețele de ajutorare sau de suport de diferite grade de formalitate. Astfel de rețele de suport acoperă frecvent arii de diversitate cum ar fi cultura, rasa, orientarea sexuală, și sprijin pentru femei și bărbați. În al șaselea rând există și persoane care acordă sprijin în mod informal. Toți avem ocazia să îi sprijinim pe ceilalți, fie că aceasta se înscrie în cadrul rolului de soț, de părinte, de prieten, de rudă sau de coleg de muncă. Pe lângă consilieri și persoane care oferă sprijin, există acum și instructori care se concentrează asupra nevoilor celor mai puțin afectați. De exemplu, în 2002 și în 2005 au apărut Asociația pentru Instruire și grupul de interes în Coaching Psychology al Societății Psihologice Britanice.

În paragraful de mai sus, ca și în limbajul obișnuit, am folosit uneori termenii de consilieri și persoane care oferă sprijin ca și cum ar fi interșanjabili. Totuși, această confuzie este posibil să devină din ce în ce mai greu de menținut, dat fiind că profesioniștii în consiliere și psihoterapie devin din ce în ce mai bine delimitați și reglementați. Voi clarifica în cele ce urmează unele dintre diferențele dintre consilieri și persoanele care acordă sprijin.

## Cine sunt consilierii?

Aici îi consider consilieri pe toți cei care sunt formați profesional și acreditați pentru a acorda consiliere și a face psihoterapie. Terapia derivă din cuvântul grecesc *therapeia,* care înseamnă vindecare. Încercările de a stabili diferențele dintre consiliere și psihoterapie nu sunt niciodată pe deplin încununate de succes. Dat fiind că, în fapt, consilierea și psihoterapia reprezintă cunoștințe și activități mai degrabă diferite decât uniforme, ne este mai folositor să ne gândim la abordări de consiliere și la terapii psihologice sau „conversaționale".

Modalitățile prin care consilierea se poate distinge de psihoterapie includ: faptul că psihoterapia are de-a face mai mult cu tulburările psihice decât consilierea; faptul că psihoterapia este de mai lungă durată și mai profundă și că este predominant asociată cu cadrul medical. Totuși, lucrurile nu sunt în niciun caz atât de clar diferențiate. Mulți consilieri își desfășoară activitatea într-un cadru medical sau au clienți cu tulburări psihice recunoscute și oferă servicii de o durată mai îndelungată, care pot fi sau nu de natură psihodinamică profundă.

Există o suprapunere foarte mare între consiliere și psihoterapie. Ca ilustrare a acestei întrepătrunderi, Federația de Psihoterapie

și Consiliere din Australia promulgă „o singură definiție a consilierii și psihoterapiei". Atât consilierea, cât și psihoterapia sunt procese psihologice care folosesc aceleași modele teoretice. Fiecare accentuează nevoia de a valoriza clientul ca persoană, de a asculta cu atenție și empatie ceea ce au clienții de spus și de a le spori capacitatea de autoajutorare și responsabilitatea pentru propria lor persoană. Date fiind scopurile acestei lucrări, termenii de consiliere și psihoterapie sunt folosiți alternativ. Caseta 1.1 schițează trei exemple de profesioniști din domeniul consilierii și psihoterapiei.

**Caseta 1.1 Exemple de profesioniști din domeniul consilierii și psihoterapiei**

Sally, 42 de ani, este consilier psihologic acreditat și este solicitată de o mare companie pentru a-i ajuta pe angajați în munca pe care o întreprind și în ceea ce privește dificultățile personale, astfel încât să poată fi mai fericiți și să aibă o mai mare putere de muncă. În plus, Sally are și un mic cabinet privat de care se ocupă în timpul care îi mai rămâne.

Jeff, 38 de ani, este consilier pentru studenți și își desfășoară activitatea într-o universitate. Deși marea majoritate a clienților săi sunt studenți, el acordă consiliere și unora dintre angajații academici și nonacademici. În plus, Jeff conduce grupuri de formare în domenii cum ar fi abilități de studiu, abilități asertive și abilități de gestionare a conflictelor. O altă parte din timp și-o ocupă discutând cu grupuri de studenți despre consiliere și cum să exploatezi la maximum viața de student.

Mary, 56 de ani, este psihoterapeut acreditat în practică privată. Cazuistica sa este constituită în mare parte din clienți adulți pe

care îi tratează individual, în cuplu și, ocazional, și împreună cu copiii lor. Mary activează periodic într-o școală privată unde se ocupă de adolescenți, atât băieți, cât și fete.

Ce înseamnă formare profesională în domeniul consilierii? Deși este un subiect supus modificărilor, următoarele aspecte îi vor oferi cititorului câteva idei în ceea ce privește cerințele. Printre acestea se numără un număr minim de cursuri recunoscute de Asociația Britanică pentru Consiliere și Psihoterapie (BACP), de 400 de ore timp de contact între personal și student, timp în care studenții vor fi supuși unui minimum de 100 de ore de practică supervizată în consiliere. Astfel de cursuri pot avea o durată de un an, în condiții de normă întreagă de studiu, sau se pot întinde pe durata a trei sau patru ani în condiții de normă redusă de studiu. Pentru cei care doresc să se formeze ca psihoterapeuți, formările oferite de către membrii Consiliului Marii Britanii pentru Psihoterapie (UKPT) nu sunt în mod normal mai scurte de patru ani, în condiții de normă redusă de studiu. Astfel de formări includ activitate clinică în supervizare și de obicei terapie personală în orientarea studiată. Federația de Psihoterapie și Consiliere din Australia (PACFA) solicită ca acele cursuri organizate de către asociațiile membre să aibă un minimum de 250 de ore de formare și supervizare.

În ceea ce privește calificările profesionale, două puncte merită în continuare menționate. În primul rând, un număr de persoane, cum ar fi unii asistenți sociali și unele asistente medicale, combină calificările profesionale din rolul lor de bază cu anumite calificări profesionale în consiliere și psihoterapie. În al doilea rând, urmarea unui curs acreditat de formare în consiliere sau

psihoterapie nu mai poate fi echivalată cu acreditarea, de vreme ce consilierii și psihoterapeuții profesioniști sunt obligați din ce în ce mai mult să își continue dezvoltarea profesională de către asociațiile profesionale din care fac parte.

## Cine sunt persoanele care acordă sprijin?

Uneori, așa cum este și cazul manualului lui Gerard Egan, *The Skilled Helper*, termenul de persoană care acordă sprijin este folosit ca un termen generic care se referă la toți cei implicați în folosirea consilierii și abilităților de oferire a sprijinului, fie ei profesioniști în consiliere sau psihoterapie, fie orice altceva. Aici, folosesc termenul de persoană care oferă sprijin într-un sens mai restrâns, pentru a include paraprofesioniștii sau cvasiconsilierii, cei care folosesc abilitățile de consiliere ca parte a altor roluri primare, cei angajați în consiliere și sprijin în regim de voluntariat și cei care fac parte din rețele de ajutorare sau de sprijin.

Consilierii paraprofesionali au formare în abilități de consiliere, dar la un nivel inferior acreditării consilierilor sau psihoterapeuților profesioniști. De exemplu, unele asistente medicale au participat la un număr de cursuri de consiliere și pot fi abilitate în gestionarea anumitor categorii de pacienți. Oamenii cu astfel de cunoștințe ar putea fi numiți consilieri în domeniile lor de lucru, de exemplu consilieri asistente medicale. Totuși, dacă termenul de consilier într-un context dat este limitat doar la cei cu calificări profesionale recunoscute și acreditare în aria respectivă, consilierii paraprofesionali ajung să fie considerați persoane care oferă sprijin în virtutea calității date de abilitățile lor de consiliere.

Caseta 1.2 oferă câteva exemple de persoane care acordă sprijin, care ar putea să nu fie considerate consilieri paraprofesionali, dar care se folosesc totuși de abilități de consiliere fie ca parte a activității lor, în situații de voluntariat, fie ca bază pentru grupurile de suport. Exemplele din Caseta 1.2 sunt ilustrative pentru vasta gamă de persoane care folosesc abilitățile de consiliere atunci când activează în rolurile lor de acordare de sprijin.

**Caseta 1.2 Exemple de persoane care oferă sprijin folosindu-se de abilitățile de consiliere**

Laura, 27 de ani, este consilier voluntar cu normă redusă într-o agenție care este specializată în ajutarea indivizilor, partenerilor și cuplurilor căsătorite cu dificultăți în relații. Uneori, Laura trebuie să se folosească de abilitățile sale pentru a-i ajuta pe clienții care decid să termine o relație să o facă într-un mod cât se poate de constructiv.

Chrissie, 42 de ani, lucrează ca persoană care oferă sprijin într-un centru pentru femei. Chrissie le ajută pe aceste femei nu numai să gestioneze mai bine anumite probleme, ci și să simtă și să reacționeze ca și cum sunt egale, și nu inferioare bărbaților.

Bruce, 47 de ani, este un preot anglican dintr-o mare parohie. El se folosește de abilitățile de consiliere pentru a-i ajuta pe enoriași atât din punct de vedere spiritual, cât și în ceea ce privește problemele personale. El se folosește de abilitățile de consiliere și când ajută cuplurile să se pregătească pentru căsătorie într-un cadru creștin.

Emma, 35 de ani, este profesor de gimnaziu care a participat și la cursuri de abilități în consiliere. Ea se folosește de abilitățile ei pentru a ajuta elevii să își gestioneze mai bine dificultățile de

învățare, deciziile privind alegerile ocupaționale și probleme personale.

Tom, 25 de ani, se întâlnește regulat cu Bill, de 26 de ani, ca parte a unui grup de suport pentru persoane gay. Tom și Bill sunt angajați în acordarea de sprijin reciproc, astfel încât, atunci când se întâlnesc, ei își împart timpul, fiind fiecare dintre ei, pe rând, client și persoana care acordă sprijin.

Sanjay, 34 de ani, este lucrător în domeniul comunitate și tineret într-un oraș în care, în ultimii 50 de ani, un mare număr de imigranți au venit din Asia de Sud. Slujba sa include acordarea de ajutor imigranților sosiți de curând pentru ca aceștia să se adapteze la o nouă cultură, asistându-i pe părinți și copii să relaționeze mai bine și ajutându-i pe tineri să-și găsească activități cu sens și să nu dea de bucluc. Sanjay îi ajută pe oameni și să facă față mai bine atacurilor rasiste.

Tina, 51 de ani, este asistent social și se folosește de abilitățile de consiliere pentru a-i ajuta pe mulți dintre clienții săi să facă față mai bine problemelor practice sau de relație. Tina poate chiar să îi determine pe unii dintre bărbații care erau inițial rezervați să se deschidă să își discute problemele cu ea.

Haideți să ne oprim atenția asupra unor modalități în care persoanele care oferă sprijin pot fi distinse de consilierii și psihoterapeuții profesioniști. Până acum au fost identificate două arii principale de diferențiere. Persoanele care acordă sprijin au *roluri* diferite față de cele ale consilierilor și psihoterapeuților. Consilierii au ca rol de bază conducerea ședințelor de consiliere, fie acestea individuale, de grup sau de familie. Rolul de bază al persoanelor care acordă sprijin este adesea circumscris altei

arii de activitate, aceștia folosindu-se de abilitățile de sprijin fie în condiții de voluntariat, fie în grupuri de suport. În ceea ce privește rolurile diferite, persoanele care acordă sprijin se diferențiază de consilieri în ceea ce privește *formarea.* Consilierii sunt în mod fundamental formați pentru a consilia, în vreme ce persoanele care oferă sprijin pot fi fundamental formate pentru a fi lucrători sociali, asistenți medicali, supraveghetori ai condamnaților puși în libertate sub supraveghere, preoți, asistenți sociali, manageri sau pot avea o mulțime de alte ocupații. Mai mult decât atât, voluntarii au de obicei ca roluri de bază unele ocupații care nu au nimic de-a face cu consilierea, în cadrul cărora este foarte posibil ca ei să fi primit mare parte din formare.

*Obiectivele* sprijinului pot atât să se suprapună peste, cât și să difere de cele ale consilierii. Scopul fundamental al consilierii și psihoterapiei este de a-i ajuta pe clienți să vorbească despre problemele psihologice cu care se confruntă în viețile lor, cum ar fi, de exemplu, faptul de a deveni mai puțin deprimat sau anxios sau de a prelucra deciziile și crizele cu o dimensiune psihologică distinctă pentru ei. Uneori, astfel de probleme psihologice sunt punctele centrale ale sprijinului. Alteori, persoanele care oferă ajutor se folosesc de abilități de consiliere pentru a-i putea ajuta pe oameni să-și gestioneze obiectivele atunci când dimensiunile psihologice evidente le apar ca fiind secundare, dacă nu irelevante beneficiarilor serviciului: de exemplu, faptul de a primi sfaturi legate de sarcină, de punerea în libertate sub supraveghere sau sprijinul celor eliberați pe cauțiune.

*Situațiile* sau contextele pentru acordarea sprijinului pot varia față de cele în care se desfășoară consilierea. Cel mai adesea, consilierea are loc în cabinete, fie acestea private sau instituționale, constituite special pentru desfășurarea unei astfel de activități.

Decorul unor astfel de cabinete este desemnat să susțină scopul consilierii, de exemplu, scaune confortabile și funcționale, cu o măsuță de cafea între ele. Adesea, serviciile de consiliere sunt localizate în arii special amenajate, de exemplu, serviciile de consiliere pentru studenți. Persoanele care acordă sprijin pot uneori utiliza abilități de consiliere în spații speciale pentru consiliere, cum ar fi în unele agenții de voluntariat. Totuși, în mod frecvent, persoanele care oferă ajutor utilizează abilități de consiliere în locații care reprezintă rolul lor de bază. Astfel de locații includ: cabinete personale, săli de clasă, laboratoare, secții de spital, clinici, biserici, bănci, cabinete de avocatură și centre comunitare. Mai mult decât atât, în vreme ce consilierii rareori ies din locațiile lor formale, persoanele care acordă sprijin, cum ar fi preoții, asistentele medicale, lucrătorii sociali sau membrii rețelelor de suport, pot să utilizeze abilități de consiliere chiar la beneficiari acasă.

O altă diferență este că *relația* în cadrul căreia persoanele care acordă sprijin utilizează abilități de consiliere diferă adesea de relația de consiliere mai formală, care este posibil să aibă granițe clar structurate în jurul sarcinilor de consilier și, respectiv, de client. Uneori, relația de sprijin poate să aibă granițe la fel de clare în ceea ce privește relația dintre persoana care acordă sprijin și client, deși activitatea principală poate să fie sau nu consilierea psihologică. Totuși, în mod frecvent, relațiile de sprijin se desfășoară în contextul altor relații, cum ar fi cele de profesor–elev, preot–enoriaș, șef de linie de producție–muncitor, lucrător social–client, asistentă medicală sau medic–pacient. În timp ce relațiile duale, în care consilierii desfășoară mai mult decât un singur rol în relația cu clienții, sunt dezaprobate în consiliere, acestea pot fi încorporate multor relații de sprijin psihologic. Mai

mult decât atât, după cum s-a menționat și anterior, uneori relațiile de sprijin includ și vizite la domiciliu. 

## Persoanele care acordă sprijin și clienții

Pentru scopurile urmărite de această carte, termenul de **persoană care acordă sprijin** este utilizat pentru a se referi la toți cei care se folosesc de abilități de consiliere ca paraprofesioniști sau cvasiconsilieri, ca parte a rolurilor lor primare de nonconsiliere, ca și consilieri voluntari în agențiile de acordare de sprijin sau în rețelele de întrajutorare. Deși astfel de persoane ar putea fi numite nici mai mult, nici mai puțin decât consilieri, în această carte termenul de consilier este rezervat consilierilor și psihoterapeuților formați profesional și acreditați. *

Termenul de **client** este folosit pentru a desemna, pe scurt, numeroșii oameni cu care interacționează persoanele care oferă ajutor atunci când se folosesc de abilități de consiliere. La unii dintre acești oameni ne putem referi folosind termenul de client. Totuși, la fel cum persoanele care acordă sprijin nu au rolul primar de consilier, și clienții lor pot să aibă alte roluri primare, cum ar fi cele de elevi, studenți, clienți comerciali, pacienți, rezidenți locali, tineri, bătrâni sau colegi.

* Deoarece în România nu există încă o diferențiere clară între consilieri și persoane care acordă sprijin și considerăm că menținerea acestei distincții ar îngreuna atât parcurgerea, cât și înțelegerea cărții, vom asimila termenul „persoană care acordă sprijin" celui de „consilier". (*N. red.*)

# Care sunt abilitățile fundamentale de consiliere?

Ce este abilitatea de consiliere? Un înțeles al cuvântului abilitate se referă la *aria* abilităților: de exemplu, abilități de ascultare sau abilități de autodezvăluire. Un alt înțeles se referă la *nivelul de competență*, de exemplu, faptul de a fi abilitat sau nu într-un anumit domeniu. Totuși, competența într-o anumită abilitate nu este cel mai bine descrisă prin aceea că persoana care oferă sprijinul fie o posedă, fie nu. Mai degrabă, în cadrul unei arii de abilități, este preferabil să ne gândim la consilieri ca având abilități bune sau mai puțin bune sau un amestec din cele două. În toate ariile de abilități, consilierii este posibil să posede un amestec de puncte tari și puncte slabe. De exemplu, în domeniul abilităților de ascultare, persoanele pot fi bune în înțelegerea clienților, dar nu la fel de bune în a arăta acest lucru. În mod similar, în aproape toate aspectele funcționării lor, clienții vor poseda un amestec de abilități bune și mai puțin bune.

Un al treilea înțeles al cuvântului abilitate se referă la *cunoștințe și secvența de alegeri* folosite în implementarea unei abilități date. Elementul esențial al oricărei abilități este de a crea și de a implementa secvențe de alegeri pentru a atinge obiectivele. De

exemplu, dacă persoanele care acordă sprijin sunt bune la ascultarea profundă și corectă a clienților, acestea trebuie să creeze și să implementeze alegeri eficiente în această arie de abilități. Obiectivul formării de abilități de consiliere și al supervizării este de a-i ajuta pe studenți în atingerea abilităților urmărite de programele de formare, prin îndrumarea lor către alegerile bune și evitarea celor mai puțin bune. De exemplu, în domeniul abilităților ascultării active, obiectivul ar fi de a-i deschide pe studenți spre alegeri bune nu numai în procesul de înțelegere a clienților, ci și în modul de a le arăta înțelegere.

Atunci când ne gândim la orice arie de comunicare a consilierului sau a clientului, există două considerații importante: în primul rând, care sunt componentele unui comportament exterior calificat și, în al doilea rând, ce interferează cu sau sporește manifestarea acelui comportament. Astfel, o abilitate de consiliere cum ar fi ascultarea activă constă atât dintr-o abilitate de comunicare interpersonală, cât și dintr-o abilitate de procesare mentală intrapersonală. O modalitate de abordare a înțelegerii acestui lucru este de a ne da seama că, în fapt, comportamentul exterior își are originea în minte și că, drept consecință, atât gândirea, cât și comportamentul sunt în mod fundamental procese mentale. Totuși, aici disting între două mari categorii de abilități ale consilierilor și ale clienților. În primul rând, avem abilitățile de comunicare și acțiune sau abilitățile care au drept urmare comportamentul extern. În al doilea rând, avem abilități mentale sau abilități care au drept urmare comportamentul intern. Cititorii se pot întreba de ce nu vorbesc despre abilitățile emoționale sau abilitățile fizice de reacție. Motivul este faptul că sentimentele și reacțiile fizice sunt o parte esențială a naturii animale sau instinctuale a oamenilor și nu sunt abilități în sine. Totuși, consilierii și

clienții pot influența modul în care simt și reacționează fizic prin modul în care comunică/acționează și gândesc.

## Abilitățile de comunicare și acțiune

Abilitățile de comunicare și acțiune implică anumite comportamente observabile. Acestea reprezintă ceea ce fac oamenii și modul în care o fac, mai degrabă decât ce și cum simt sau gândesc. De exemplu, una este ca persoanele care oferă sprijin să fie îngrijorate pentru clienții lor și este cu totul altceva să acționeze în baza acestui sentiment. Cum comunică persoanele care acordă sprijin cu clienții și cum acționează astfel încât să le arate simpatia sau compasiunea pe care le-o poartă? Este nevoie ca ele să facă acest lucru prin cuvinte, voce și limbajul corpului. Abilitățile de comunicare și acțiune variază în funcție de aria de aplicare: de exemplu, abilitățile de ascultare, abilitățile de adresare a întrebărilor și abilitățile de oferire a provocărilor. Caseta 2.1 prezintă cele cinci modalități fundamentale prin care consilierii și clienții își pot transmite mesaje de comunicare și acțiune.

**Caseta 2.1 Cinci modalități fundamentale de transmitere a mesajelor de comunicare și acțiune**

**Mesaje verbale** Mesaje pe care oamenii le transmit prin cuvinte.

**Mesaje vocale** Mesaje pe care oamenii le transmit prin vocile lor: de exemplu, prin volum, articulare, înălțime, emfază și cadența vorbirii.

**Mesaje corporale** Mesaje pe care oamenii le transmit prin corpurile lor: de exemplu, prin modul în care privesc, contact vizual,

expresie facială, postură, gesturi, proximitate fizică, vestimentație și prin gradul de îngrijire.

**Mesaje prin atingere** Reprezintă o categorie aparte a mesajelor corporale. Mesajele pe care oamenii le transmit prin atingere, prin părțile corpului pe care le folosesc, ce parte a altui corp ating, cât de delicate sau ferme sunt și dacă respectivele atingeri sunt permise sau nu.

**Mesaje de inițiere a acțiunii** Mesaje pe care oamenii le transmit atunci când nu sunt față în față cu clienții: de exemplu, atunci când trimit scrisori, e-mailuri sau facturi.

## Abilități mentale

În ultimii 30–40 de ani, a existat tendința majoră în consiliere și psihoterapie de a încerca schimbarea gândurilor și proceselor mentale de apărare, văzută ca un mod de a-i ajuta pe clienți să se simtă mai bine și de a acționa mai bine. Aceste abordări sunt cunoscute sub numele de terapii cognitive. Aceleași insight-uri pot fi aplicate și gândurilor sau proceselor mentale ale studenților, și persoanelor care acordă sprijin, de vreme ce ambele categorii învață și folosesc abilități de consiliere.

Consilierii pot învăța abilități de consiliere și îi pot asista pe clienți mult mai eficient dacă își sporesc potențialul mental. Cum își pot controla persoanele care acordă sprijin gândurile astfel încât să poată influența în mod benefic modul în care comunică? În primul rând, ele pot înțelege că au o minte capabilă de gândire superconștientă — sau gândire despre gândire — pe care o pot dezvolta. În al doilea rând, pot deveni mult mai eficiente în

gândirea despre gândirea lor dacă își văd procesele mentale în termeni de abilități pe care le pot practica și controla ei înșiși. În al treilea rând, în viața cotidiană, ca și în timpul formării abilităților de consiliere, ei pot practica asiduu, folosindu-se de abilitățile lor mentale, pentru a influența comunicarea.

Abilitățile de consiliere implică procesarea mentală atât în ghidarea comportamentului extern, cât și în a se asigura că gândirea mai degrabă susține decât subminează comunicarea externă calificată. Să ne oprim atenția asupra abilității de ascultare activă. Într-o anumită măsură, este ușor de descris elementele centrale ale comunicării externe implicate. Pe hârtie, aceste abilități de comunicare externe pot părea destul de clare. Totuși, majoritatea celor care studiază abilitățile de consiliere și chiar și mulți dintre consilierii experimentați și multe dintre persoanele care oferă sprijin fac eforturi foarte mari pentru a asculta bine. Întrebarea care se ridică este: „Dacă abilitățile de comunicare externă referitoare la ascultarea activă sunt atât de simplu de evidențiat, de ce nu le pun în practică studenții și consilierii experimentați?" Răspunsul simplu este că mintea unei persoane poate să sporească, dar și să împiedice comunicarea externă a acelei persoane. Astfel, abilitățile de consiliere sunt atât abilități mentale, cât și de comunicare.

Caseta 2.2 oferă descrierea a trei procese mentale centrale sau abilități mentale. Aceste abilități derivă din munca unor terapeuți cognitiviști de frunte, cum sunt Aaron Beck și Albert Ellis.

Cititorii pot găsi referințe despre munca lor în bibliografia cu note. Aceste abilități mentale sunt relevante atât pentru cei care studiază tehnicile de consiliere, pentru consilieri, cât și pentru clienți. Conținutul capitolelor 19, 20 și 21 ale acestei cărți, care se concentrează asupra strategiilor de schimbare a modului de

gândire al clienților în aceste arii de abilitate mentală se aplică și în cazul schimbării modului de gândire al celor care studiază tehnicile de consiliere sau al consilierilor. 

**Caseta 2.2 Trei abilități mentale fundamentale**

**Crearea limbajului intern** În loc să își vorbească lor însile negativ înainte, în timpul sau după anumite situații, oamenii își pot da seama că au de ales și că pot face autodeclarații de învingători, care să-i ajute să rămână calmi și pe poziție, să își stabilească obiectivele, să se instruiască pe ei înșiși în ceea ce au de făcut și să își scoată în evidență punctele tari și factorii de sprijin. În plus, oamenii pot să se folosească de limbaj pentru a crea imagini vizuale care să le susțină conținuturile autoadresate verbal.

**Crearea regulilor** Regulile nerealiste ale oamenilor îi fac să adreseze cerințe irațională lor însile, celorlalți și mediului: de exemplu, „Trebuie să fiu întotdeauna fericit.", „Alții trebuie să aibă grijă de mine." și „Mediul meu nu ar trebui să conțină suferință". În schimb, ei pot dezvolta reguli realiste sau preferențiale: de exemplu, „Prefer să fiu fericit în majoritatea timpului, dar este nerealist să mă aștept să fiu fericit tot timpul".

**Crearea percepțiilor** Oamenii pot învăța să testeze realitatea percepțiilor lor mai degrabă decât să sară direct la concluzii. Ei pot să distingă între fapte și concluzii și să le formuleze pe acestea din urmă cât mai corect posibil.

În realitate, abilitățile mentale tind să se suprapună. De exemplu, toate abilitățile implică limbajul intern. Totuși, aici, limbajul intern se referă la declarațiile autoadresate, relevante pentru lupta cu anumite situații. Interrelațiile dintre tehnici pot fi văzute și

pe dimensiunea profunzimii. În mod discutabil, consilierii sau clienții care cred în regula „Trebuie să fiu întotdeauna fericit" sunt mai dispuși să perceapă evenimentele ca fiind negative decât cei care nu împărtășesc această regulă.

## Sentimente și reacții fizice

Dacă extrapolăm, oamenii sunt ceea ce simt. Printre sentimentele importante se numără: fericirea, interesul, surpriza, frica, tristețea, furia, aversiunea sau disprețul. Definițiile din dicționar ale sentimentelor tind să folosească unele cuvinte cum ar fi „senzații fizice", „emoții" și „conștiință". Toate aceste trei secvențe ilustrează o dimensiune a sentimentelor. Sentimentele ca *senzații fizice* sau ca *reacții fizice* reprezintă natura animală, fundamentală a oamenilor. Oamenii sunt în primul rând animale și în al doilea rând persoane. Astfel, ei au nevoie să învețe să valorifice și să trăiască de fapt cu această natură animală fundamentală. Cuvântul *emoții* implică mișcare. Sentimentele sunt procese. Oamenii sunt subiectul unei continue curgeri de experiențe biologice. *Conștiința* implică faptul că oamenii pot fi conștienți de sentimentele lor. Totuși, la niveluri diferite și în feluri diferite, acestea le pot fi în același timp necunoscute.

Reacțiile fizice reprezintă și însoțesc sentimentele și, într-un fel, sunt de nedistins. De exemplu, schimbările corporale asociate cu anxietatea pot implica răspunsul galvanic al pielii — schimbări electrice detectabile la nivelul pielii, tensiune arterială crescută, palpitații și puls rapid, respirație superficială și rapidă, tensiune musculară, uscăciunea gurii, probleme ale stomacului cum ar fi ulcerele, dificultăți de vorbire, cum ar fi bâlbâiala, tulburări ale somnului și probleme sexuale materializate într-o

pierdere completă sau parțială a dorinței. Alte reacții fizice includ o încetinire a mișcărilor corporale, în depresii, și dilatarea pupilelor în momente de furie sau de atracție sexuală. Uneori oamenii reacționează la reacțiile lor fizice. De exemplu, în cazul anxietății și al atacurilor de panică, aceștia pot să se simtă inițial tensionați și anxioși, pentru ca ulterior să devină și mai tensionați și mai anxioși, tocmai din cauza acestui sentiment inițial.

Sentimentele și reacțiile fizice sunt fundamentale în procesul de acordare a sprijinului psihologic. Consilierii au nevoie de capacitatea de a experimenta și de a înțelege atât sentimentele proprii, cât și pe cele ale clienților lor. Totuși, doar pentru că sentimentele reprezintă natura animală a oamenilor, aceasta nu înseamnă că persoanele care oferă sprijin și clienții lor nu pot acționa pe baza lor. În acordarea sprijinului psihologic există trei arii importante în care sentimentele și reacțiile fizice care le însoțesc sunt importante: experimentarea sentimentelor, exprimarea sentimentelor și gestionarea sentimentelor. În fiecare dintre aceste trei arii, persoanele care acordă ajutor pot lucra cu acțiunile/comunicările, gândurile sau procesele mentale ale clienților pentru a influența modurile în care ei simt și reacționează fizic.

## Abilități fundamentale de consiliere

Să ne întoarcem la elementele fundamentale. Cuvântul fundamental, atunci când este folosit în legătură cu tehnicile de consiliere, implică un repertoriu de tehnici de consiliere centrale pe care persoanele care acordă asistență psihologică își pot baza sprijinul. Un alt înțeles al termenului „fundamental" este acela de a fi de bază, primar, mai degrabă decât avansat. Calitatea relației dintre consilier și client este esențială în succesul întâlnirilor

de acordare a sprijinului. În consecință, multe dintre tehnicile de bază vor îmbunătăți modul în care consilierii și clienții comunică unul cu celălalt. Printre astfel de abilități se numără înțelegerea cadrului intern de referință al clientului și reflectarea sentimentelor lui. Alte tehnici de bază ajută clienții să-și înțeleagă problemele și situațiile mai clar; de exemplu, consilierii le pot adresa clienților întrebări-cheie privind sentimentele, reacțiile fizice, gândurile, comunicarea și acțiunile lor. Cu toate acestea, alte tehnici fundamentale se pot concentra asupra unor moduri simple și directe de a-i ajuta pe clienți să își schimbe modul în care gândesc, simt, comunică și reacționează. Toți consilierii au nevoie de tehnici de consiliere fundamentale pentru a relaționa cu clienții și pentru a-i ajuta să-și înțeleagă problemele. Limita până la care și modurile în care consilierii își extind repertoriul tehnicilor fundamentale de consiliere utilizate în asistarea clienților în vederea schimbării reprezintă mai degrabă o chestiune care depinde de ceea ce consideră util fiecare individ în parte.

# Abordări în consiliere

Acest capitol îi atrage atenția cititorului asupra faptului că la baza consilierii există abordări teoretice diferite. Deși nu pe aceasta se pune accent aici, totuși înțelegerea teoriei poate fi relevantă pentru persoanele care acordă sprijin, care, chiar dacă nu sunt angajate într-un proces de consiliere formală, caută explicații argumentate ale comportamentului clienților lor și chiar al lor. În acest capitol folosesc termenul de teorii de consiliere și sprijin pentru a indica faptul că aceste teorii sunt importante în consilierea clasică și chiar și în formele de sprijin mai puțin clasice. Teoriile de consiliere reprezintă cadre conceptuale care le permit practicienilor să gândească sistematic cu privire la dezvoltarea umană și la procesul de consiliere.

Teoriile de consiliere pot fi văzute ca având patru mari etape:

1. o expunere a conceptelor de bază sau a ipotezelor care stau la temelia teoriei;
2. o explicație a achiziției de comportament adaptativ și neadaptativ;
3. o explicație a menținerii unui comportament adaptativ sau neadaptativ;

4. o explicație a modului în care clienții pot fi ajutați să își schimbe comportamentul și să își consolideze câștigurile atunci când consilierea ia sfârșit.

Primele trei etape enunțate mai sus pot fi văzute ca un model al teoriei dezvoltării, în timp ce ultima ar reprezenta modelul procedeului. Un model al teoriei dezvoltării este important, fie că oamenii se angajează în consiliere clasică, fie într-o modalitate mai puțin formală de consiliere. Un model teoretic al procedurii este cocneput de către creatorii săi pe baza consilierii formale și a psihoterapiei și necesită unele modificări pentru consilierea mai puțin formală.

## Școli de consiliere

O distincție necesară este cea dintre *școli* și *abordări* în consilierea psihologică. O abordare teoretică prezintă o singură poziție privind teoria și practica consilierii. O școală de consiliere este o grupare de abordări teoretice diferite, care sunt similare însă în termenii unor anumite caracteristici importante care le disting de abordările teoretice din alte școli de consiliere.

Probabil că cele trei școli principale care influențează practica în consiliere și psihoterapie sunt școala psihodinamică, școala umanistă și școala cognitiv-comportamentală. Uneori, școala umanistă încorporează abordările terapeutice existențiale și capătă titlul mai cuprinzător de școală. Să avem însă grijă să nu exagerăm diferențele dintre școlile de consiliere și de terapie, de vreme ce între acestea există atât similarități, cât și diferențe. Caseta 3.1 descrie pe scurt câteva caracteristici distinctive ale școlilor psihodinamice, umaniste și cognitiv-comportamentale.

## Caseta 3.1 Trei școli de consiliere

**Școala psihodinamică** Termenul psihodinamic se referă la transferul **energiei psihice sau mentale** între diferite structuri și niveluri de conștiință din psihicul uman. Abordările psihodinamice accentuează importanța **influențelor inconștiente** asupra modului în care funcționează oamenii. Consilierea își propune să sporească abilitățile clienților de a practica un **control conștient** ***mai mare*** asupra propriilor lor vieți. **Analiza** sau **interpretarea viselor** poate reprezenta o parte centrală a consilierii.

**Școala umanistă** Școala umanistă se bazează pe umanism, un sistem de valori și credințe care accentuează calitățile umanității și abilitățile oamenilor de a-și dezvolta **potențialul uman.** Consilierii umaniști accentuează sporirea abilităților clienților de a-și **experimenta sentimentele** și de a gândi și acționa în armonie cu tendințele lor fundamentale de a se actualiza **pe ei înșiși** ca indivizi unici.

**Școala cognitiv-comportamentală** Școala tradițională de consiliere comportamentală se concentrează în primul rând asupra schimbării **comportamentelor observabile** prin intermediul oferirii unor consecințe diferite sau recompensatorii. Școala cognitiv-comportamentală extinde consilierea comportamentală pentru a încorpora contribuția **modului în care gândesc oamenii** în crearea, susținerea și schimbarea problemelor lor. În abordările cognitiv-comportamentale, consilierii îi **asistă** pe clienți și apoi **intervin** pentru a-i ajuta **să schimbe anumite moduri de a gândi și a se comporta** care le mențin problemele.

## Abordări în consiliere

Caseta 3.2 prezintă câte două abordări teoretice principale ale fiecăreia dintre cele trei școli. Pentru ca cititorii să înțeleagă mai bine istoria dezvoltării ideilor în cadrul consilierii, am inclus anii nașterii și ai morții (acolo unde este cazul) celor care le-au creat. Descrierile oferite în Caseta 3.2 reflectă, mai degrabă, însăși poziția creatorilor diferitelor abordări, decât dezvoltările abordărilor ulterioare.

**Caseta 3.2 Șase abordări în consiliere**

**Școala psihodinamică**

**Psihanaliza clasică** *Creator: Sigmund Freud (1856–1939)*

Acordă o atenție deosebită factorilor inconștienți legați de sexualitatea infantilă în dezvoltarea nevrozei. Psihanaliza, care poate dura mulți ani, accentuează lucrul cu transferul, în care clienții își percep terapeuții ca pe reincarnări ale unor figuri importante din copilăria lor, și cu interpretarea viselor.

**Terapia analitică** *Creator: Carl Jung (1875–1961)*

Împarte inconștientul în inconștient personal și inconștient colectiv, cel din urmă fiind un depozit al arhetipurilor universale și al imaginilor primordiale. Terapia include analiza transferului, imaginația activă și analiza viselor. Jung a fost în mod special interesat de lucrul cu clienții aflați la maturitate.

**Școala umanistă**

**Terapia centrată pe persoană** *Creator: Carl Rogers (1902–1987)*

Pune un mare accent asupra importanței experienței subiective și a modului în care clienții pierd contactul cu tendința lor reală

de actualizare, introiectând evaluările altora și tratându-le ca și cum ar fi ale lor. Consilierea accentuează o relație caracterizată de o empatie corectă, respect și o căldură nonposesivă.

**Terapia Gestalt** *Creator: Fritz Perls (1893–1970)*

Indivizii devin nevrotici, pierzând contactul cu simțurile lor și interferând cu capacitatea de a avea un contact puternic cu mediile lor. Consilierea accentuează sporirea conștientizării și vitalității clienților prin tehnici de conștientizare, experimente, simpatie și frustrare și lucrul cu visele.

**Școala cognitiv-comportamentală**

**Terapia rațional-emotivă** *Creator: Albert Ellis (1913–2007)*

Accentuează ideea că, de fapt, clienții se reîndoctrinează pe ei înșiși cu credințe iraționale care conduc la sentimentele nedorite și acțiuni de autoînfrângere. Consilierea implică discutarea credințelor iraționale ale clienților și înlocuirea lor cu unele mai raționale. Consilierea elegantă sau profundă presupune schimbarea filosofiei de viață a clienților.

**Terapia cognitivă** *Creator: Aaron Beck (1921–)*

Clienții devin tulburați pentru că procesează greșit informația, cu tendința de a trage concluzii fără nicio garanție. Terapia constă în educarea clienților privind modul în care se poate testa realitatea gândirii lor, prin intervenții cum ar fi întrebările socratice și prin conducerea de experimente reale de viață.

Până acum am prezentat diferitele școli de terapie și diferitele abordări ca și cum ar fi separate. În realitate, mulți consilieri se consideră ca lucrând în moduri fie eclectice, fie integrative. O discuție detaliată asupra eclecticismului și integrării

depășește scopurile acestei cărți practice. Pentru moment, ar fi suficient să spunem că eclecticismul este practica extragerii, din diferitele școli de consiliere, a elementelor necesare pentru formularea problemelor clientului și implementarea intervențiilor de tratament. Integrarea se referă la încercarea de a îmbina conceptele teoretice și/sau intervențiile practice extrase din diferitele abordări teoretice, în întreguri coerente și integrate.

O direcție recentă în consiliere este reprezentată de o mai mare concentrare asupra aspectelor pozitive ale funcționării umane. Acest lucru nu înseamnă că teoreticienii inițiali s-au concentrat doar asupra celor negative: de exemplu, Jung s-a concentrat asupra sporirii calității celei de-a doua părți a vieții oamenilor, iar conceptul lui Rogers privind actualizarea de sine a inclus și atingerea unor niveluri mai înalte de dezvoltare. Toți oamenii au puncte tari și resurse care pot fi identificate și cultivate. Pe măsură ce se pune mai mult accent asupra lucrului cu aspectele pozitive ale clienților în cadrul pozițiilor teoretice existente, trebuie depusă mai multă muncă în direcția dezvoltării unui „vocabular de puncte tari", a constructelor pozitive și a strategiilor de a le obține.

Abilitățile de consiliere prezentate în această carte sunt extrase în mare parte din școlile și abordările umaniste și cognitiv-comportamentale.

## Moduri de consiliere

O altă cale de a privi consilierea este prin prisma diferitelor moduri de folosire a tehnicilor de consiliere cu clienții. Spre deosebire de consilieri și psihoterapeuți, persoanele care oferă sprijin

se folosesc adesea de tehnici de consiliere în cadrul fiecăruia dintre aceste moduri, în contexte mai degrabă informale decât formale. De departe cel mai comun mod este acela de consiliere unu-la-unu sau de consiliere individuală. Un alt mod este cel al lucrului cu cupluri, în care consilierii lucrează cu partenerii sau soții. În unele cadre de consiliere, cum ar fi școlile sau cabinetele, lucrul cu cuplul poate fi extins la lucrul cu problemele dintre doi profesori, studenți sau muncitori. Un alt mod este acela al consilierii familiei, în care familiile și membrii lor sunt beneficiarii tehnicilor de consiliere. Un exemplu de consilier care folosește abilitățile în modul de consiliere a familiei ar fi acela al unui consilier școlar care lucrează cu familiile pentru a ajuta elevii nefericiți să aibă rezultate mai bune.

Un alt mod de a folosi tehnicile de consiliere este acela al consilierii de grup. În consilierea de grup formală, dimensiunea optimă pentru un grup este adesea considerată a fi un număr de la șase până la opt membri, astfel încât să permită diversitatea, dar în același timp să nu devină atât de mare încât membrii grupului să nu mai primească suficientă atenție. Consilierii se pot folosi de abilitățile de consiliere atunci când lucrează cu grupuri de mărimi diferite și cu programe diferite, de exemplu, supervizorii în grupuri de lucru sau lucrătorii tineri cu grupuri de tineri. Uneori, grupurile se concentrează asupra relației dintre participanți, dar alteori se pot concentra mai mult pe antrenarea unor anumite abilități, de exemplu abilități de menținere a sănătății, abilități de căutare de slujbe sau abilități de studiu. În ambele tipuri de grupuri, consilierii pot folosi tehnici de consiliere.

Consilierii vor folosi din ce în ce mai mult tehnologia pentru a-i ajuta pe clienți. De exemplu, deja mare parte din munca

Samaritenilor cu persoane care au probleme se desfășoară la telefon. În plus, încet dar sigur, tot mai mulți consilieri interacționează cu clienții prin e-mailuri. Mai mult decât atât, în timp, persoanele care acordă sprijin și clienții ar putea să fie capabili să se vadă mai degrabă prin mijloace video, decât față în față. Actualmente, o astfel de facilitate este în principiu restrânsă la videoconferință.

În timp ce accentul în această carte este pus în primul rând asupra muncii individuale, tehnicile de consiliere de bază sunt relevante și pentru alte moduri de lucru cu clienții. Modurile de folosire a abilităților de consiliere și abordările teoretice în consiliere interacționează cel puțin în două feluri importante. În primul rând, majoritatea abordărilor teoretice de vârf în consiliere pot fi adaptate de la modul de lucru individual la lucrul cu cuplul, familia sau grupul. De exemplu, practicienii abordării centrate pe persoană pot lucra individual, cu cupluri, cu familii, cu grupuri sau prin telefon. În al doilea rând, există baze teoretice speciale care se aplică unor moduri de lucru diferite. De exemplu, există multe abordări teoretice diferite privind consilierea familială sau acordarea de asistență psihologică pentru familii. Persoanele care oferă sprijin și care lucrează și în alte moduri, dincolo de activitatea individuală, trebuie să recunoască faptul că aproape sigur vor avea nevoie de mai multe abilități de consiliere pentru a avea o eficiență maximă în fiecare dintre modurile adiționale.

## Cercetarea și consilierea

Afirmațiile cu privire la abordările consilierii și asistării psihologice se pot baza pe cercetare, dar pot și stimula cercetarea.

De exemplu, terapia cognitiv-comportamentală este bazată pe cercetarea privind modul în care gândesc oamenii și în care se comportă oamenii și animalele. Mai mult decât atât, abordările cognitiv-comportamentale, cum ar fi terapia rațional-emotivă și terapia cognitivă, au stimulat cercetarea proceselor și a rezultatelor. Există o tendință ascendentă în consiliere și psihoterapie de a încerca și de a identifica tratamente susținute empiric pentru probleme diferite ale clienților. În general, evidența cercetării tinde să susțină parțial, abordările cognitiv-comportamentale, pentru că acestea se bazează pe definirea anumitor probleme specifice, spre deosebire de abordările umaniste, care se dedică unor scopuri de creștere personală, mai generale. Nici nu mai este nevoie să spunem că multe dintre problemele clienților nu se potrivesc în niște pachete predefinite.

Teoriile le oferă consilierilor și cadrele în care să elaboreze ipoteze predictive în timpul activității de consiliere. Fie că realizăm acest lucru sau nu, toți consilierii sunt cercetători-practicieni. Aceștia fac ipoteze de fiecare dată când decid cum să lucreze cu anumiți clienți și cum să răspundă la unul sau mai multe enunțuri ale clientului.

Clienții sunt și ei, la rândul lor, cercetători-practicieni care fac predicții asupra celui mai bun mod de a-și conduce viețile. Dacă teoriile valide ale consilierii sunt transmise clienților, aceștia își sporesc acuratețea cu care pot prezice consecințele comportamentelor lor și, mai mult decât atât, pot obține mai mult control asupra vieților lor.

Dată fiind presiunea crescută de a controla costurile serviciilor de consiliere, un domeniu în creștere și foarte interesant de cercetare este măsura în care consilierii pot oferi servicii competente pentru anumite probleme mai ieftin decât consilierii și

psihoterapeuții acreditați. De exemplu, asistentele medicale cu o formare și o supervizare aprofundată în ceea ce privește modul de abordare a unor probleme specifice de sănătate ar putea oferi consiliere pentru aceste probleme, care să poată fi comparată în mod favorabil cu cea oferită de consilierii și psihoterapeuții acreditați. Un motiv în sprijinul acestei idei este faptul că acele asistente ar putea avea ani de experiență anterioară în lucrul cu anumite feluri de pacienți.

# Consilierii și clienții ca persoane diferite

În ultimii 30 de ani a existat un interes crescut în consilierea sensibilă la diversitate. Dincolo de istoriile lor personale, toți consilierii și toți clienții posedă un amestec de caracteristici diferite pe care le aduc în relațiile de consiliere. Ei au, de asemenea, și percepții și evaluări ale acestor caracteristici diferite ale lor și ale celorlalți. Nu există potrivire perfectă consilier–client, deși ar putea exista similarități importante și adesea chiar dezirabile, ca de exemplu în ceea ce privește cultura sau rasa. Caseta 4.1 indică unele dintre multele arii de diversitate în practicarea consilierii. Ulterior le voi discuta pe fiecare pe scurt.

**Caseta 4.1 Zece arii de diversitate în consiliere**

1. **Cultura** — Originile ancestrale, ale majorității sau ale unui grup cultural minoritar, iar în cazul variantei din urmă, gradul de aculturație a cuiva.
2. **Rasa** — Faptul de a poseda caracteristici fizice distinctive în conformitate cu o subgrupare rasială sau faptul de a fi de o rasă mixtă.

3. **Clasa socială** — Diferențele provenind din venit, deprinderi educaționale și status ocupațional.

4. **Sexul biologic** — Femeie sau bărbat.

5. **Identitatea de sex-rol** — Diferențele în sentimente, gânduri și comportament, în raport cu clasificarea socială a atributelor „feminin" sau „masculin".

6. **Starea civilă** — Necăsătorit(ă), în concubinaj, căsătorit(ă), despărțit(ă), divorțat(ă), recăsătorit(ă), văduv(ă).

7. **Orientarea sexuală și afectivă** — Heterosexualitate, lesbianism, homosexualitate sau bisexualitate.

8. **Vârsta** — Copilărie, adolescență, adult tânăr, vârsta de mijloc, vârsta de mijloc matură sau bătrânețe.

9. **Dizabilitatea fizică** — O deficiență în structura sau funcționarea unor organe sau a unor părți ale corpului.

10. **Religia sau filosofia** — Creștin, hindus, musulman, budist ori alt sistem religios sau de credințe seculare.

## Cultura

Pe la mijlocul anului 2001, populația totală a Marii Britanii număra 58,6 milioane de oameni. În 1999–2000 caucazienii formau 93,3% din populația totală. Populația etnică minoritară, incluzându-i atât pe cei născuți peste granițe, cât și pe cei născuți în Marea Britanie, reprezenta 6,7% sau aproape 1/15 din populația totală. Cele patru grupuri minoritare cele mai numeroase erau: indieni: 1,7%, pakistanezi: 1,2%, negri caraibieni: 0,9% și negri africani: 0,7%. Australia și Statele Unite au fiecare o populație

minoritară mult mai mare decât Marea Britanie, iar de câțiva ani asiaticii formează cel mai mare grup imigrant către Australia.

Consilierii pot veni din culturi diferite și se pot situa la diferite niveluri de asimilare ale culturii majoritare. Chiar dacă aparțin culturii de bază, aceștia pot avea grade diferite de adaptare sau de respingere a regulilor de bază și a convențiilor. Consilierii și clienții provenind din părinți imigranți își pot împărți loialitatea între atracția către culturile parentale și dorința personală de a se asimila în cultura de bază.

Consilierii și clienții imigranți pot experimenta diferite grade de respingere sau de atracție atât față de culturile lor anterioare, cât și față de cele noi. Imigranții poartă întotdeauna o parte a culturii lor anterioare în țările–gazdă. Totuși, imigranții care își idealizează culturile anterioare pot suferi o trezire la realitate foarte dură atunci când se întorc în țara de origine pentru prima dată.

În plus, față de culturile pe care le aduc consilierii și clienții, fiecare dintre ei are experiențe diferite privind măsura în care au fost adaptate în propria cultură sau în altele. Unii vor fi îndeajuns de norocoși, astfel încât diferențele lor culturale să fi fost deja acceptate și cultivate, în timp ce alții au primit feedbackul conform căruia culturile lor ar fi inferioare.

O problemă culturală importantă este legată de așteptările cu privire la rolurile de consilier și de client. De exemplu, diferite culturi pot avea reguli diferite pentru persoanele considerate potrivite pentru acordarea sprijinului în ceea ce privește ideea de a dezvălui informații personale străinilor, modul în care ei resimt emoții și simptome diferite și gradul de îndrumare așteptat de la consilieri. În plus, culturile diferă în ceea ce privește atitudinea față de timp sau față de stabilirea și respectarea programărilor.

## Rasa

Consilierii și clienții pot proveni din rase diferite. Deși diferențele culturale pot fi subtile, diferențele rasiale sunt în mod evident observabile. Atât consilierii, cât și clienții pot să fi experimentat deja sau pot să experimenteze discriminare rasială în relație cu majoritatea culturii–gazdă albe. Uneori, cei care fac parte din culturile majoritare pot resimți suspiciune și ostilitate atunci când se aventurează în culturile minoritare. Ideea potrivirii consilierilor și clienților (negri cu negri, asiatici cu asiatici etc.) nu este însă universal susținută. Totuși, multe dintre relațiile dintre consilierii și clienții care provin din rase diferite implică lucrul și deplasarea dincolo de stereotipurile rasiale. Este important să ajutăm studenții să își însușească abilități sensibile la rasă, precum și la cultură: de exemplu, unii dintre clienți ar putea aprecia permisiunea de a-și împărtăși viziunile privind rolul rasei în viețile lor și în relația de consiliere.

## Clasa socială

Clasa socială încă reprezintă o mare problemă în Marea Britanie și, la o scară mai redusă, în Australia și Statele Unite. Venitul, deprinderile educaționale și statusul ocupațional sunt actualmente trei dintre unitățile de măsură principale ale clasei sociale din țările occidentale. Alți indicatori pot include școlarizarea, accentul, manierele, vestimentația, natura rețelelor sociale și tipul și locația spațiului de locuit.

Consilierii și clienții își aduc și clasa socială în relații. Mai mult decât atât, ei aduc cu sine și sensibilitatea la efectele pe care le are clasa socială a altora asupra lor și clasa lor socială asupra

altora. La persoanele fără abilități suficiente, considerațiile cu privire la clasa socială pot crea bariere inutile în stabilirea unor relații de consiliere eficiente. În cazul în care consilierii au sentimente fie de inferioritate, fie de superioritate în ceea ce privește clasa lor socială, ar trebui să încerce să le elimine. A fi un consilier eficient este destul de dificil și fără intervenția unor elemente de clasă socială care pot fi evitate.

## Sexul biologic

Consilierii și clienții își aduc în relații și sexul biologic. În majoritatea cadrelor de consiliere, femeile îi depășesc ca număr pe bărbați, atât în calitate de consilieri, cât și de clienți. Acest lucru este mai puțin probabil în cadrele unde consilierii se folosesc de tehnicile de consiliere ca parte a rolurilor lor de bază. În astfel de cazuri, procentul sexului consilierilor și al clienților este posibil să-l reflecte pe cel al contextului specific de lucru, fie el educațional, de sănătate sau de afaceri. Faptul că relația de consiliere există între persoane de același sex sau de sexe diferite va influența cantitatea și calitatea comunicării, dar acest lucru va fi cu atât mai bine sau cu atât mai rău, în funcție de cei implicați.

## Identitatea sex-rol

Așa cum uneori se referă la sexul biologic, sexul se referă și la clasificările sociale și culturale ale atributelor și comportamentelor ca fiind „masculine" și „feminine". Consilierii și clienții își aduc identitatea de sex sau identitățile de sex-rol în relație — modul în care se văd pe ei înșiși și unii pe ceilalți în ceea ce

privește dimensiunile „masculinitate" și „feminitate" și importanța pe care o atașează acestor concepte.

Consilierii și clienții pot fi împărțiți în categorii în funcție de importanța pe care o acordă problemelor legate de sex: de exemplu, în ce măsură și în ce modalități sunt aceștia avocații problemelor femeilor sau ale bărbaților. Mai mult decât atât, ambele părți pot varia măsura viziunilor sexiste care presupun superioritatea unui sex asupra altuia: de exemplu, în atitudinile lor privind rolurile bărbaților și femeilor pe piața muncii, hărțuirea sexuală, psihologia domestică și violența fizică.

## Starea civilă

Predominantă printre cei mai tineri, există o tendință de a coabita în afara căsătoriei. Cu toate acestea, majoritatea adulților din țările occidentale încă se mai căsătoresc. Totuși, se pare că oamenii se căsătoresc mai târziu. De exemplu, în Anglia și Țara Galilor, doar 16% dintre bărbații care s-au căsătorit în 2000 aveau vârste sub 25 de ani, în comparație cu 38% în 1990, cu procentul corespunzător de femei singure de 30% și respectiv 57%. Și divorțul devine mai comun. La jumătatea anilor 2000, proporția persoanelor divorțate în Anglia și Țara Galilor era de 9,1%, comparat cu 5,0% în 1990. În majoritatea cazurilor în care consilierii se folosesc de abilitățile de consiliere ca parte a altor roluri de bază, starea lor civilă este posibil să fie considerată irelevantă de către ei înșiși și de către clienții lor. Totuși, atunci când consilierii îi ajută pe clienți în îmbunătățirea relațiilor intime, starea lor civilă ar putea fi o problemă pentru unii dintre clienți.

## Orientarea sexuală și afectivă

Consilierii și clienții își aduc și orientarea sexuală în relația de sprijin, fie că sunt heterosexuali, lesbiene, homosexuali sau bisexuali. Folosesc sintagma „orientare sexuală" mai curând decât „preferință sexuală". În cazul multora, dacă nu al majorității lesbienelor și homosexualilor, orientarea sexuală este un fapt de viață bazat pe genetică și experiențe de învățare semnificative, mai degrabă decât o preferință bazată pe libera alegere. Uneori, termenul „orientare afectivă" este acum folosit ca un mod de a conștientiza că în relațiile între persoane de același sex, la fel ca și în cele dintre persoane de sexe diferite, există multe alte aspecte dincolo de cele sexuale.

Consilierii și clienții nu doar că își aduc orientarea sexuală și afectivă în relație, dar ei își aduc totodată și gândurile și sentimentele cu privire la ei înșiși și la orientarea sexuală a altor persoane. Consilierii și clienții lesbiene, homosexuali și bisexuali se pot situa pe niveluri diferite de acceptare a propriei homosexualități sau a homosexualității altora. Clienții lesbiene și homosexuali își pot pune întrebări cu privire la orientarea lor sexuală și la atitudinile persoanei care le acordă asistență psihologică și se pot teme ca nu cumva acestea să aibă dificultăți în a-i accepta.

Probabil că puțini consilieri sunt în mod deschis homofobi, dar mulți ar putea, în grade diferite, să fie heterosexiști. Prin heterosexist înțeleg ca, în mod conștient sau inconștient, astfel de consilieri să presupună superioritatea demonstrării afecțiunii față de membrii sexului opus. Pe de altă parte, unii consilieri lesbiene sau homosexuali ar putea întâmpina dificultăți în a lucra cu o heterosexualitate reprimată sau cu componentele heterosexuale deschise ale clienților bisexuali. Vrând-nevrând, ei ar putea

căuta să îi conducă pe acești clienți spre tiparele lesbiene sau homosexuale.

## Vârsta

Imediat după ce consilierii și clienții se întâlnesc pentru prima dată, aceștia vor începe să facă presupuneri cu privire la vârsta celuilalt. Declarațiile cu privire la vârstă ar putea constitui punctul de plecare pentru alte gânduri și sentimente despre ei înșiși și despre celălalt. De exemplu, persoanele tinere care acordă ajutor s-ar putea percepe ca fiind depășite atunci când lucrează cu persoane mai în vârstă, de vreme ce nu au suficientă experiență de viață. Clienții tineri s-ar putea teme ca nu cumva consilierii mai în vârstă să nu fie în stare să îi înțeleagă, dată fiind diferența dintre generații.

Unul dintre aspectele în schimbare ale vârstei este durata de viață: de exemplu, occidentalii trăiesc, în general, cu 20 de ani mai mult decât acum o sută de ani. Această schimbare implică multe provocări în ceea ce privește consilierea, inclusiv sub aspectul acordării unei atenții mai mari nevoilor persoanelor mai în vârstă. Vârsta este parțial un concept fizic, dar este în același timp și o atitudine a minții. Persoanele în vârstă pot fi vii și vibrante din punct de vedere psihologic, în vreme ce unii tineri sunt rigizi mental. În același timp, modul în care consilierii și clienții comunică poate întări sau diminua presupunerile despre vârsta fizică. De exemplu, consilierii tineri pot comunica în modalități calme și confortabile, care să îi liniștească pe clienții mai în vârstă, în timp ce consilierii mai în vârstă pot da dovadă de înțelegere față de cultura și aspirațiile clienților lor tineri.

## Dizabilitatea fizică

Fie consilierul, fie clientul, fie ambii pot avea o dizabilitate fizică într-un fel sau altul. Mulți oameni suferă în ceea ce privește aspectul mobilității, al auzului, al vederii și al altor perturbări. Uneori, aceste perturbări sunt genetice, iar alteori sunt rezultatul evenimentelor de viață, cum ar fi accidentele industriale, de mașină sau în urma serviciului militar. Consilierii și clienții vor avea gânduri și sentimente cu privire la propria lor dizabilitate sau la dizabilitățile altuia. Unii consilieri se pot simți în mod corect necalificați pentru a lucra cu anumiți clienți cu dizabilități fizice.

Faptul de a fi un consilier cu dizabilități fizice ridică multe probleme. Toate persoanele cu dizabilități fizice trebuie să se împace cu limitările lor fizice. Mulți consilieri cu dizabilități au devenit mai calmi și mai puternici după ce au parcurs cu succes toate ramificațiile emoționale ale dizabilităților lor. Pe lângă insight-uri produse relativ la provocările cărora trebuie să le facă față clienții cu dizabilități fizice, astfel de persoane cu dizabilități pot fi foarte eficiente în sprijinirea persoanelor fără dizabilități fizice.

Uneori, asupra consilierilor se pot face presiuni de a schimba natura relației de sprijin din cauza altor elemente legate de clienții cu dizabilități: de exemplu, presiuni din partea asigurătorilor sau a comitetelor de acordare a compensațiilor pentru muncitori, pentru consiliere de scurtă durată, sau în ceea ce privește alcătuirea unor rapoarte despre clienți. Deși formează o minoritate, unii clienți cu dizabilități pot permite ca unele considerații de genul pretențiilor financiare să saboteze integritatea relațiilor lor de sprijin.

## Religia sau filosofia

Consilierii și clienții își aduc credințele religioase, dorințele spirituale și explicațiile privind sensul vieții în relațiile lor. Astfel de credințe pot fi surse de putere. De exemplu, în culturile occidentale, mulți consilieri sunt puternic motivați de conceptul creștin de *agape* sau dragoste neegoistă. Mai mult decât atât, împărtășirea acelorași credințe religioase cu clienții poate întări o relație de lucru bazată pe colaborare.

Consilierii diferă din punct de vedere al abilităților de a dezvolta relații cu clienții ale căror atitudini, în ceea ce privește religia și spiritualitatea, diferă de ale lor. O problemă pentru mulți consilieri religioși este măsura în care valorile și învățăturile bisericii lor le influențează modul în care lucrează. De exemplu, consilierii romano-catolici ar putea întâmpina conflicte de valori în domenii cum ar fi divorțul, contracepția, avortul și sexul premarital, lesbian sau homosexual.

În cele de mai sus, am trecut în revistă 10 caracteristici-cheie pe care consilierii și clienții le aduc în relațiile lor de consiliere. Caracteristicile personale ale consilierului și ale clientului suferă diferite permutații și combinații. Nu există nicio relație de consiliere în vid. Consilierii trebuie să fie sensibili la efectul pe care caracteristicile lor personale și ale clientului îl au asupra modului în care comunică și în care își pot dezvolta cel mai bine relația de consiliere. Consilierii trebuie să fie realiști în ceea ce privește limitele lor și să fie pregătiți să trimită clienții la alte persoane care le-ar putea înțelege mai bine circumstanțele speciale.

# Relația de consiliere

În capitolul 1 am menționat faptul că adeseori relațiile de sprijin nu sunt atât de formale și clar structurate precum relațiile de consiliere și psihoterapie. Un motiv pentru aceasta este că multe dintre persoanele care acordă sprijin se folosesc de tehnicile de consiliere în contextul altor relații, de exemplu, asistent social — client sau șef — muncitor. Ideea de ședințe de consiliere săptămânale de 45–50 de minute efectuate în cabinete special amenajate pentru acest scop se aplică rar marelui număr de contacte dintre persoanele care oferă ajutor și clienți. Uneori, cei care acordă sprijin folosesc tehnicile de consiliere în ședințe extrem de lungi, să spunem, atunci când oferă suport după o pierdere grea sau atunci când efectuează evaluări în vederea obținerii unei slujbe. Totuși, deseori, persoanele care acordă sprijin se folosesc de abilitățile de consiliere atunci când au contacte relativ scurte cu clienții, să spunem durând între 10 și 15 minute, și intermitente, ori de câte ori e nevoie. Mai mult decât atât, deși anumite relații de sprijin se desfășoară în cabinete de consiliere, mulți consilieri se folosesc de abilitățile lor în cabinete, săli de spital, clase, laboratoare, sufragerii sau cantine de fabrică, printre alte locații. În consecință, cititorii trebuie să adapteze discuția care urmează, privind relația de consiliere,

la contextele în care fie deja folosesc, fie vor folosi tehnicile de consiliere.

## Dimensiuni ale relațiilor de consiliere

Legătura este caracteristica esențială a oricărei relații. Relațiile de consiliere sunt legăturile umane dintre consilieri și clienți, atât cele concrete, cât și cele din mintea fiecăruia. În cadrul relației generale dintre consilier și client există un număr de dimensiuni sau trăsături.

Relația publică sau observabilă constă din toate comunicările specifice oricărei relații consilier-client. În timpul contactelor de consiliere, atât consilierul, cât și clientul transmit și primesc numeroase mesaje verbale, vocale și corporale. Mai mult decât atât, consilierii le pot oferi clienților material scris, pot folosi o tablă și uneori pot face casete sau benzi video. După consiliere, mai poate exista contact față în față, contact telefonic sau prin e-mail.

Relațiile de consiliere au loc atât în mințile participanților, cât și în comunicarea externă. Mulți consilieri și mulți clienți au relații de lucru care le preced sau le însoțesc pe cele de consiliere și, în consecință, au început deja să-și formeze impresii unii despre ceilalți. În timpul desfășurării ședinței față în față, ambii participanți se raportează unul la altul în mințile lor; de exemplu, clienții pot să decidă cât de mult pot să aibă încredere în consilieri, cât de mult să dezvăluie, când și în ce feluri. În plus, ambii participanți formează și reformează în mod constant concepții mentale unul cu privire la celălalt. Mai mult decât atât, în perioadele dintre ședințele de consiliere și contacte, clienții și consilierii se angajează în relații mentale atunci când se gândesc

unul la altul și când revăd materialul pe care l-au discutat împreună. 

## Condiții de bază ale relațiilor de consiliere

În 1957, Carl Rogers a publicat un articol fructuos, intitulat „The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change" (Condițiile necesare și suficiente ale schimbării terapeutice de personalitate). În acest articol, Rogers a identificat șase condiții pentru schimbarea terapeutică, dintre care la trei — înțelegerea empatică, privirea pozitivă necondiționată și congruența — se referă ca la niște condiții fundamentale ale relațiilor de consiliere. În această carte nu folosesc sintagmele de înțelegere empatică, privire pozitivă necondiționată și congruență, ci folosesc alți termeni pentru a surprinde abilitățile de consiliere acoperite de aceste concepte. Totuși, descriu aici pe scurt fiecare dintre condițiile de bază, din două motive. În primul rând, conceptele oferă insight-uri valoroase despre cum să sporim mai degrabă decât să interferăm cu dezvoltarea relațiilor de colaborare cu clienții. În al doilea rând, sintagmele empatie, privire pozitivă necondiționată și congruență fac parte din uzul comun în profesiunile de sprijin, astfel încât cititorii ar trebui să știe ce înseamnă acestea.

### EMPATIA

Clienților le place să se simtă înțeleși în propriii lor termeni de către consilieri. Empatia este capacitatea de a se identifica mental cu lumea interioară a clientului și de a înțelege pe de-a-ntregul. Consilierii ar putea avea și ar putea fi percepute ca dovedind

înțelegere empatică pentru afirmațiile singulare ale clienților o serie de afirmații ale clienților, o întreagă ședință de consiliere sau în decursul unei serii de ședințe de consiliere. Rogers a considerat că persoanele care oferă ajutor ar trebui să aibă și să facă dovada unei atitudini empatice. El a accentuat crearea unui climat emoțional empatic în interviul de consiliere, mai degrabă decât folosirea empatiei ca pe un set de abilități.

Folosirea termenului empatie în concepția lui Rogers s-a concentrat în particular pe conceptul experimentării. El a încercat să optimizeze cantitatea și calitatea ascultării interioare a clienților săi, ajungând până la experimentarea, împreună cu ei, a unui flux continuu psihologic și fiziologic. Pe lângă faptul că îi ajută pe clienți să intre în contact cu sentimente mai evidente, el a încercat și să îi ajute să simtă înțelesurile de care erau rareori conștienți. Totuși, el s-a oprit din încercarea de a dezvălui acele emoții de care clienții nu erau totalmente conștienți, de vreme ce acest lucru putea fi prea înspăimântător.

Empatia este un proces activ, în care consilierii doresc să știe și să ajungă să primească înțelesurile și comunicările clienților. A răspunde la afirmațiile individuale ale clienților înseamnă un proces de ascultare și observare, de rezonare, discriminare, comunicare și de verificare a înțelegerii. Nu mai este nevoie să spunem că dimensiunea finală și esențială este că, într-o oarecare măsură, clientul a perceput empatia consilierului. Caseta 5.1, preluată dintr-un film demonstrativ întruchipându-l pe Rogers în rol de consilier, ilustrează acest proces. Clientul, Gloria, vorbește despre modul în care tatăl său nu îi arată niciodată faptul că îi pasă de ea în felul în care i-ar fi plăcut ei.

## Caseta 5.1 Dimensiuni ale procesului empatiei

| | |
|---|---|
| **Afirmația clientului:** | „Nu știu ce este. Știi că atunci când vorbesc despre asta simt o lovitură ușoară. Dacă stau liniștită un minut, simt ca o mare lovitură aici jos. Ajung să mă simt înșelată." |

**Procesul de răspuns al consilierului**

| | |
|---|---|
| *Observare și ascultare:* | Observă și ascultă comunicarea verbală, vocală și corporală a clientului. |
| *Rezonare:* | Simte o parte din emoția experiențelor clientei. |
| *Discriminare:* | Discriminează ceea ce este cu adevărat important pentru clientă și formulează acest lucru într-un răspuns. |
| *Comunicare:* | „Este mult mai ușor să fie doar o lovitură ușoară, pentru că atunci nu mai simți tot pietroiul acela de durere."<br>Comunică un răspuns care încearcă să arate înțelegerea gândurilor, sentimentelor și înțelesurilor personale ale clientei. Însoțește verbalizarea cu o bună comunicare vocală și corporală. |
| *Verificare:* | În acest caz, clienta a făcut rapid următoarea afirmație, care a urmat firul experiențelor și gândurilor sale. Totuși, consilierul putea să fi așteptat și să îi acorde clientei spațiul de a răspunde sau ar fi putut să o întrebe dacă răspunsul era corect. |

**Percepția clientului asupra răspunsului consilierului**

Modul în care a reacționat clienta a indicat faptul că ea a perceput că, de fapt, consilierul a dovedit o empatie excelentă și a fost capabilă să continue să intre și mai mult în contact cu experiențele sale.

## PRIVIREA POZITIVĂ NECONDIȚIONATĂ

Privirea pozitivă necondiționată constă din două dimensiuni: nivelul privirii și necondiționalitatea privirii. Nivelul privirii, sau probabil mai corect spus nivelul privirii pozitive se referă la sentimentele pozitive pe care consilierul le are față de client, cum ar fi simpatia, faptul de a-i păsa și căldura. Necondiționalitatea privirii se referă la acceptarea lipsită de judecată a experienței și autodezvăluirii realității subiective a clientului. O problemă-cheie în privirea pozitivă necondiționată este faptul că persoanele care acordă sprijin nu încearcă să posede sau să controleze clienții, astfel încât aceștia să le împlinească propriile nevoi. În schimb, asistenții psihologici respectă diferențierea clienților și le acceptă diferențele unice. O astfel de acceptare le oferă clienților permisiunea de a realiza și de a experimenta pe de-a întregul gândurile și sentimentele.

Un alt mod de abordare a privirii pozitive necondiționate este ca persoanele care oferă ajutor să respecte și să valorizeze ființa profundă a clienților lor și să se identifice mai degrabă cu potențialul lor decât cu comportamentele lor curente. Privirea pozitivă necondiționată implică, printre altele, compasiune pentru fragilitatea umană și înțelegerea condițiilor universale care îi fac pe indivizi să devină persoane mai puțin eficiente decât ar fi de

dorit. Clienții sunt mai puțin susceptibili să se dezvolte și să se schimbe atunci când sunt recompensați pentru potențialul lor omenesc, decât atunci când sunt respinși pe baza eșecurilor lor omenești. Deși realizez că acest lucru ar putea implica standarde foarte ridicate, consider că uneori inabilitatea consilierilor de a simți și de a dovedi o privire pozitivă necondiționată reflectă propria lor dezvoltare personală insuficientă.

## CONGRUENȚA

Congruența sau autenticitatea are atât o dimensiune interioară, cât și una exterioară. Din punct de vedere interior, consilierii sunt capabili să își conștientizeze în mod corect gândurile, sentimentele și experiențele semnificative. Aceștia au un grad mare de conștiință de sine. Conștiința de sine poate include faptul că își pot da seama ce părți din ei nu sunt perfecte pentru acordarea de asistență psihologică: de exemplu, „Mi-e teamă de acest client" sau „Atenția mea este atât de concentrată asupra problemelor mele, încât arareori sunt capabil să îl ascult".

Din punct de vedere exterior, consilierii interacționează cu clienții ca persoane reale. Ceea ce spun consilierii sună adevărat. Consilierii nu se ascund în spatele unor fațade profesionale și nici nu poartă măști sociale politicoase. Onestitatea și sinceritatea caracterizează comunicarea congruentă. De exemplu, consilierii plini de compasiune și de grijă trăiesc aceste calități în cadrul întâlnirilor de consiliere. Limbajul lor verbal, vocal și corporal trimite mesaje pline de grijă și consistente. Ei nu își creează un

profil al modului în care cred că ar trebui să fie, ci comunică în mod real ceea ce sunt în acele momente.

Congruența nu înseamnă a „lăsa totul să iasă la iveală". Consilierii sunt capabili să fie conștienți de propriile lor gânduri și sentimente, pentru a-și hrăni și dezvolta clienții. Deși congruența poate include dezvăluiri personale, aceste autodezvăluiri sunt folosite în beneficiul clienților, în interesul umanizării procesului de consiliere și al avansării acestuia, și nu pentru a-i face pe consilieri să se simtă mai confortabil.

## Procese și pattern-uri de comunicare

Relațiile de consiliere sunt procese de comunicare în dublu sens, fie că este pozitiv sau negativ. De exemplu, în timpul ședințelor de consiliere și de realizare a contactelor, consilierii și clienții sunt într-un proces continuu de trimitere, recepționare, evaluare și interpretare a limbajului verbal, vocal și corporal.

Un mod de a privi procesele comunicării implicate în relațiile de consiliere este felul în care consilierii și clienții se recompensează unii pe ceilalți. De exemplu, mesajele consilierului, cum ar fi ascultarea activă, căldura și invitarea, adresate clienților de a se implica în proces pot să fie recompensatorii pentru clienți. Clienții oferă și ei, la rândul lor, recompense consilierilor lor, de exemplu, zâmbete și acorduri din cap.

La fel ca în cadrul oricărei relații, consilierii și clienții pot consolida pattern-uri de comunicare reciproce, care pot spori sau împiedica procesul de sprijin. Un pattern de comunicare productiv este unul de colaborare în vederea atingerii scopurilor legitime de acordare a consilierii. De exemplu, răspunsurile empatice bune ale consilierilor conduc la răspunsuri oneste, autoexploratorii

din partea clienților, care la rândul lor conduc la răspunsuri bune empatice din partea consilierilor și așa mai departe.

Pattern-ul întrebare–retragere este un exemplu de pattern de comunicare neproductiv. În acest caz, consilierii caută continuu să extragă date personale de la clienți, care se retrag în mod constant în fața unor astfel de încercări, pentru că nu sunt pregătiți să dezvăluie informația solicitată. Pe de altă parte, uneori consilierii care nu au încredere în ei sunt prea reticenți în căutarea informației. Alt pattern de comunicare negativ este acela care se instaurează între consilieri carismatici sau dominatori și clienți dependenți. Un alt pattern de comunicare neproductiv se creează între consilierii care vorbesc mult și clienții tăcuți. Adresând constant întrebări, ei preiau controlul și se pot trezi în fața unor clienți care așteaptă următoarea întrebare, în loc să vorbească liber, oferind informații despre ei înșiși.

## Relația de colaborare

Un mod bun de a privi relațiile de consiliere încununate de succes, mai ales cele care se extind pe parcursul unei perioade mai mari de timp, este de a vedea dacă acestea constituie relații de colaborare. Criteriul de față este unul valoros fie că persoanele care acordă sprijin folosesc abilitățile de consiliere în roluri de cvasiconsiliere, ca parte a altor roluri primare, ca voluntari, fie dacă își oferă una alteia ajutor. Noțiunea de colaborare implică faptul ca respectivii clienți să coopereze cu persoanele care acordă ajutor pentru că se simt înțeleși de către acestea și, în cadrul limitărilor contextului în care se întâlnesc, simt un fel de legătură emoțională pozitivă cu acestea. Relațiile de colaborare presupun, de asemenea, că persoanele care acordă sprijin și clienții

lucrează pentru atingerea unor scopuri comune. Mai mult decât atât, colaborarea atrage după sine faptul că respectivii clienți se simt confortabil în ceea ce privește sarcinile și metodele folosite în procesul de consiliere.

# Procesul de consiliere

Consilierii văd clienții într-o mare varietate de contexte și din diferite motive. Mai mult decât atât, deseori contactul acestora cu clienții este intermitent și de scurtă durată și nu are o anumită regularitate. Presupunerea că există un singur proces de consiliere care acoperă toate aceste situații nu este corectă. În plus, mulți asistenți psihologici, formatori și studenți deopotrivă găsesc util să se gândească la modul în care se folosesc de abilitățile de consiliere cu clienți, ca reprezentând un proces de consiliere.

Atunci când ne gândim la consiliere, cuvântul „proces" are cel puțin două înțelesuri. Unul este acela al mișcării, faptul că ceva se întâmplă. Astfel de procese pot avea loc atât în interiorul consilierilor, în clienți, cât și între aceștia. Mai mult decât atât, procesul de consiliere poate avea loc în afara, dar și în interiorul relațiilor de consiliere, după terminarea relațiilor, dar și în timpul acestora. Un alt înțeles al cuvântului proces este acela de progres de-a lungul timpului, în special un progres care implică o serie de stadii. Cele două înțelesuri ale cuvântului proces se suprapun, astfel că atât procesele din interiorul consilierilor și al clienților, cât și cele care au loc între consilieri și clienți se schimbă pe măsura progreselor făcute în cadrul stadiilor diferite.

Modelele proceselor de consiliere sunt reprezentări pas cu pas, simplificate, ale diferitelor scopuri și activități în diferite stadii progresive de consiliere. Acestea sunt cadre structurate de consiliere. Ele oferă moduri de a-i ajuta pe cei care se familiarizează cu abilitățile de consiliere și pe cei care acordă deja consiliere să gândească și să lucreze mai sistematic. Modelele funcționează pe baza presupunerii că folosirea tehnicilor de consiliere este cumulativă și că o folosire insuficientă a abilităților într-un stadiu anterior sau în stadiile anterioare influențează abilitatea de a acorda consiliere în stadiile ulterioare.

În acest capitol prezint un model simplu, care cuprinde trei stadii de asistare psihologică. Ideea de bază este că mulți clienți vin la consilieri având mai curând probleme specifice. Uneori, problemele pot avea o componentă psihologică mare, cum ar fi învățarea de a pune limite în mod asertiv, atunci când este vorba de avansuri sexuale. Alteori, clienții pot aduce în consiliere probleme care, cel puțin la suprafață, nu conțin multe componente psihologice complexe, cum ar fi obținerea de sfaturi financiare, legale sau legate de gestionarea pensionării.

Atunci când sunt aplicate modelele de consiliere, o distincție folositoare care trebuie avută în vedere este aceea dintre o problemă generală, cum ar fi gestionarea hărțuirii sexuale, și situații specifice din cadrul problemei generale, de exemplu, expunerea unui anumit episod de hărțuire sexuală, cum ar fi acela de a avea de-a face cu un coleg de serviciu care nu acceptă să i se spună „nu". Experiența mea în cursurile de abilități de consiliere m-a învățat că cel mai bine este să începi cu aplicarea unui proces de consiliere, lucrând cu situații specifice în

cadrul unor problematici mai generale, și nu cu problemele generale în totalitatea lor. Totuși, în unele cazuri de consiliere, de exemplu consilierea financiară sau a carierei, abordarea formării pe baza acestei distincții ar putea să nu fie corectă.

O altă problemă în ceea ce privește modelele de consiliere este cât de mult ne concentrăm pe identificarea și schimbarea abilităților mentale sărăcăcioase ale clienților și a abilităților de comunicare/acțiune, care pot nu doar să contribuie la problemele lor curente, ci și să îi plaseze în condiții de risc în ceea ce privește repetarea greșelilor în viitor. În consilierea de scurtă durată sau intermitentă, consilierii pot considera fie că nu există o oportunitate suficientă, fie destulă motivație din partea clientului pentru a aborda astfel de probleme fundamentale, dar s-ar putea să nu fie întotdeauna cazul.

## Modelul de consiliere Relaționare — Înțelegere — Schimbare (RIS)

În această carte se prezintă un model simplu de proces de consiliere Relaționare a legăturii — Înțelegere — Schimbare (RIS) (vezi Caseta 6.1). Acest model este în mod special aplicabil situațiilor-problemă, dar poate fi adaptat și atunci când consilierii au alte priorități, cum ar fi, de exemplu, consilierea cu privire la sarcină. Faptul că modelul de consiliere este prezentat în trei stadii poate implica un grad de ordonare ce nu se potrivește cu practica actuală a consilierii. Adesea stadiile se suprapun și uneori consilierii găsesc că este necesar să se deplaseze înainte și înapoi între stadii. Flexibilitatea poate fi importantă.

**Caseta 6.1 Modelul de consiliere Relaționare — Înțelegere — Schimbare (RIS)**

| | |
|---|---|
| **Stadiul 1:** | **Relaționarea** |
| Sarcina principală | De a începe stabilirea unei relații de colaborare. |
| **Stadiul 2:** | **Înțelegerea** |
| Sarcina principală | De a clarifica și a extinde înțelegerea situației-problemă atât din partea consilierului, cât și a clientului. |
| **Stadiul 3:** | **Schimbarea** |
| Sarcina principală | De a asista clientul în schimbare, astfel încât situația-problemă să fie abordată mai eficient decât în trecut. |

## STADIUL 1: STADIUL RELAȚIONĂRII

În acest stadiu, principala sarcină a consilierului și a clientului este de a începe să stabilească o relație de colaborare. Relațiile de consiliere încep în punctul în care consilierii își întâlnesc pentru prima dată clienții, dacă nu chiar înainte. De exemplu, modul în care consilierii gestionează un apel telefonic poate determina un client să fixeze o întâlnire cu ei. De asemenea, consilierii trebuie să se calmeze și să își pregătească spațiul de consiliere

înainte de a-și deschide ușile cabinetelor pentru a-i întâlni pe clienți. O fază preliminară a relaționării este faza introducerii, al cărei scop poate fi descris ca întâlnire, salut și așezare pe scaun.

Modul în care consilierii încep o ședință variază în funcție de contextul consilierii, precum și în funcție de dorințele fiecărui participant. De exemplu, aceste contexte pot necesita colectarea unor anumite informații de bază la începutul ședințelor. Dincolo de aceasta, principala alegere la începutul unei sesiuni este dacă să lași clientul să-și spună povestea și apoi să structurezi natura contactului sau invers. Eu prefer să îi las pe clienți să vorbească la început și „să își ia problema de pe suflet". Uneori, clienții vin cu o situație–problemă foarte clar identificată, de exemplu, cum să gestioneze într-o săptămână anxietatea privind un examen important. Alteori, pot avea mai multe probleme complexe. În orice împrejurare, consilierii ar trebui să se folosească de abilitățile de ascultare activă pentru a crea un spațiu emoțional sigur pentru clienți, astfel încât aceștia să își poată împărtăși principalele motive pentru care au venit să solicite ajutor. Dacă există mai mult decât o problemă, consilierii pot rezuma și identifica diferitele probleme și îi pot întreba pe clienți pe care dintre ele doresc să le abordeze. Apoi, presupunând că, de fapt, contactul de consiliere este de scurtă durată, consilierii le pot cere să identifice o situație specifică din cadrul problemei asupra căreia să lucreze împreună.

### STADIUL 2: STADIUL ÎNȚELEGERII

În cadrul acestui stadiu, principala sarcină a consilierului și a clientului este de a clarifica și de a extinde înțelegerea privind situația-problemă aleasă. Adesea, clienții se simt într-un impas

în situațiile-problemă. Descrierea întregii situații într-un climat emoțional suportiv le poate dezlega gândurile, îi poate lămuri și încuraja să creadă că ar putea fi capabili să facă față mai bine. În contextul unor bune abilități de ascultare activă, consilierii se pot folosi de abilitățile de chestionare, care extrag informații de la clienți cu privire la situațiile lor problemă. Zonele în care consilierii pot adresa întrebări includ gândurile, sentimentele și reacțiile fizice ale clienților și modul în care au încercat să gestioneze situațiile respective în trecut, precum și pattern-urile de comunicare cu alte persoane semnificative. Uneor, consilierii îi angajează pe clienți în minijocuri de rol, care pot merge, într-un fel, spre extragerea mesajelor verbale, vocale și corporale pe care le-au folosit în situațiile-problemă.

Consilierii caută, de asemenea, să clarifice înțelegerea clienților referitoare la astfel de situații, inclusiv propria contribuție la susținerea aspectelor negative. Consilierii pot adresa întrebări care extrag informația relevantă din procesele mentale ale clienților, de exemplu, informații privind regulile și percepțiile limbajului lor intern. Uneori, consilierii pot să provoace percepțiile clienților și să ofere feedback. Mai mult decât atât, în punctele-cheie, pot să rezume aspectele deja acoperite. În plus, la finalul stadiului înțelegerii, consilierii pot rezuma toate punctele importante care au fost obținute până în acel moment și să verifice împreună cu clienții acuratețea acestora și dacă aceștia doresc să modifice, să adauge sau să renunțe la ceva.

### STADIUL 3: STADIUL SCHIMBĂRII

În cadrul acestui stadiu, principala sarcină a consilierilor și a clienților este schimbarea clienților, astfel încât aceștia să gestioneze

situațiile-problemă mai eficient decât în trecut. Consilierii și clienții fixează obiective, dezvoltă și implementează strategii pentru a rezolva situațiile-problemă și a comunica, a reacționa și a gândi mai bine. Mai mult decât atât, ei au în vedere modul în care clienții pot menține schimbările folositoare.

Două abordări care se suprapun întrucâtva și pe care consilierii și clienții le pot lua în discuție în stadiul schimbării sunt abordarea facilitării rezolvării de probleme și abordarea îmbunătățirii comunicării/acțiunilor și gândirii. În abordarea facilitării rezolvării de probleme, consilierii îi asistă pe clienți să-și clarifice scopurile pentru situațiile-problemă, să genereze și să exploreze opțiunile, în vederea atingerii lor și dezvoltării și implementării planurilor de acțiune.

În abordarea îmbunătățirii comunicării/acțiunilor și gândirii, consilierii și clienții lucrează împreună pentru a specifica obiectivele comunicării și gândirii și strategiile de atingere a fiecăruia dintre ele. Ei pot explora opțiunile privind tipul de obiective ce urmează să fie fixate. Adeseori, exprimarea obiectivelor poate include nu numai ceea ce clienții doresc să atingă, dar și comunicarea pe care doresc să o evite, totodată. Consilierii pot să îi asiste pe clienți să dezvolte planuri de atingere a obiectivelor de comunicare și mentale. În mod frecvent, persoanele care acordă sprijin reacționează ca instructori centrați pe client în asistarea clienților pentru ca aceștia să dezvolte mesaje verbale, vocale și corporale mai eficiente în ceea ce privește situațiile lor problemă. Persoanele care acordă asistență psihologică ar trebui să evite să-și controleze clienții, să-și asume responsabilitatea pentru problemele lor și să ia decizii pentru ei. În schimb, consilierii ar trebui să încurajeze autonomia clientului, asigurându-se că acesta „stăpânește" situațiile-problemă. Consilierii abilitați

extrag propriile idei ale clienților și le dau încredere în propriile resurse, pentru a-și gestiona situațiile-problemă.

Uneori, instruirea include jocul de rol. Unii consilieri psihologici integrează folosirea tablei în procesul lor de instruire: de exemplu, formulează împreună cu un client o cerință verbală clară de a-și schimba comportamentul și apoi accentuează mesajele vocale și corporale dezirabile pentru realizarea acestei cerințe. În plus, consilierii pot încuraja clienții să gândească mai eficient. De exemplu, odată ce clienții au identificat moduri utile de a comunica în situațiile lor problemă, consilierii îi pot instrui într-un limbaj funcțional intern, pentru a repeta și a pune în practică acel comportament în viața reală. Mai mult decât atât, consilierii îi pot asista pe clienți în reevaluarea regulilor și a percepțiilor nerealiste și în înlocuirea lor cu unele mai realiste.

Consilierii îi pot ajuta pe clienți să repete și să practice noile moduri de gândire și comunicare între ședințe și să le raporteze la începutul ședințelor următoare. Ei îi încurajează pe clienți să își asume responsabilitatea de a-și schimba comportamentul atât în prezent, cât și în viitor. Înainte de terminarea ședințelor de consiliere, consilierii și clienții trec în revistă moduri în care clienții pot să mențină schimbările benefice întreprinse.

**Caseta 6.2 Exemple de caz**

**Exemplul 1 Asistarea unui elev timid în a-și face prieteni**

Jason, 15 ani, își discută problema privind timiditatea cu Jennie, 32 de ani, un profesor de gimnaziu cu abilități de consiliere. Jennie stabilește mai întâi o relație cu Jason, permițându-i sensibil să își împărtășească gândurile și sentimentele cu privire la dificultățile sale. Apoi ea cercetează cu delicatețe modul în care Jason

se comportă în anumite situații specifice, atunci când dorește să întâlnească oameni, întrebându-l la ce se gândește, precum și ce spune, dacă spune ceva și cum o spune. Jennie și Jason construiesc apoi un plan simplu, în care el trebuie să intre în contact cu doi elevi la școală, cu care dorește să fie prieten. Ei se concentrează asupra locului în care îi va contacta și asupra modului în care o va face. Ei discută ce va face dacă va avea succes, cât și dacă nu va avea succes.

**Exemplul 2 Asistarea soției unui bărbat care suferă de demență**

Dan, 56 de ani, care acordă asistență într-un centru de consiliere pentru persoane în vârstă, o ajută pe Nancy, 72 de ani, care găsește că traiul lângă soțul ei Ray, 76 de ani, este din ce în ce mai greu, pe măsură ce demența acestuia se accentuează. Dan construiește mai întâi o relație, dându-i lui Nancy oportunitatea și spațiul de a vorbi despre viața ei. El îi extinde apoi cu delicatețe perspectiva, punându-i anumite întrebări nu numai privind modul în care Nancy se descurcă în relația cu Ray, dar și despre modul în care Nancy are grijă de ea însăși. Împreună, ei discută apoi moduri în care Nancy poate obține sprijin care să-i permită să aibă ceva timp pentru ea însăși. Ei iau în discuție apoi modurile în care Nancy se poate gândi diferit la viața sa și de a nu se mai percepe doar ca o extensie a demenței lui Ray.

**Exemplul 3 Asistarea unui lucrător pentru a deveni mai asertiv**

Neil, 44 de ani, un supervizor într-un magazin de îmbrăcăminte, o angajează pe Anne în funcția de vânzător. Observând că Anne nu se implică în relațiile cu clienții, o ia de-o parte și construiește o relație în cadrul căreia ea îi explică modul în care se simte la începerea lucrului și despre dificultățile pe care le are în abordarea clienților, în a le răspunde la întrebări și în a le spune

despre articolele de îmbrăcăminte de care ar putea fi interesați. Neil o încurajează pe Anne să descrie în detaliu modul în care se comportă verbal, vocal și corporal atunci când vede un client și ce îi trece prin minte. Neil și Anne discută apoi modalitatea în care ar putea să gândească și să se comporte diferit. Ei se pun de acord asupra unor comportamente simple asertive, cum ar fi unele mesaje-cheie verbale, vocale și corporale pentru a-i întreba cu încredere pe clienți dacă doresc ajutor și apoi să le răspundă la întrebări. Neil și Anne fac un joc de rol privind modul în care toate acestea pot fi întreprinse în mod eficient, cu Neil în rol de client.

# Partea a II-a

# Tehnici specifice de consiliere

# Înțelegerea cadrului intern de referință

Câți oameni cunoașteți care vă ascultă în mod adecvat? Majoritatea cunoaștem doar puțini. Pe lângă faptul de a dori să aibă timp pentru a vorbi despre propriile gânduri, sentimente și experiențe, mulți oameni dintre cei pe care îi cunoaștem vor pune „pecetea" asupra a ceea ce spunem, în loc să ne asculte în mod adecvat și profund. Singurul obiectiv important al oricărui curs de tehnici de consiliere de bază sau de consiliere este de a îmbunătăți calitatea ascultării cursanților. Chiar și consilierii experimentați trebuie să își monitorizeze tot timpul calitatea ascultării.

## Folosirea ascultării active

Doi consilieri se întâlnesc în ascensor la sfârșitul unei zile de lucru. Unul pare plin de vigoare, celălalt obosit.

| | |
|---|---|
| Consilierul care pare obosit: | Nu știu cum poți să fii atât de plin de vigoare după ce ai ascultat atâta timp. |
| Consilierul care părea plin de vigoare: | Cine ascultă? |

Cum pot consilierii să creeze un climat emoțional astfel încât clienții să se simtă în siguranță și liberi să le vorbească? Multe dintre abilitățile componente ale unor relații de colaborare stau sub semnul ascultării active. Există o distincție între a auzi și a asculta. *A auzi* înseamnă capacitatea de a fi conștient și de a recepționa sunete. *A asculta* implică nu numai recepționarea sunetelor, ci și, pe cât este posibil, înțelegerea în mod corect a înțelesului lor. Aceasta impune auzirea și memorarea cuvintelor, sensibilitatea la indicii vocale, observarea limbajului corporal și luarea în considerare a contextului personal și social de comunicare. Totuși, persoanele care acordă sprijin pot asculta adecvat fără să fie însă și ascultători gratificanți. *Ascultarea activă* impune ca persoanele care oferă ajutor să înțeleagă în mod adecvat comunicările vorbitorilor, dar și să arate că le înțeleg. Astfel, ascultarea activă implică faptul de a fi abilitat atât în recepționarea, cât și în emiterea de comunicare.

Ascultarea activă este abilitatea fundamentală a oricărei relații de asistare psihologică. Mai mult, pe tot parcursul modelului de consiliere Relaționare — Înțelegere — Schimbare (RIS), consilierii ar trebui să adapteze modul în care folosesc ascultarea activă la stadiile diferite ale modelului. Mai mult decât atât, dacă modelul este nepotrivit pentru felul de contacte pe care ei le au, consilierii își pot adapta abilitățile de ascultare activă. Totuși, dacă aceștia nu sunt capabili să asculte în primul rând adecvat, sunt slab echipați pentru a integra ascultarea activă printre celelalte abilități de consiliere, cum ar fi abilitatea de a adresa întrebări într-o manieră potrivită.

## Deținerea unei atitudini de respect și acceptare

În orice relație de consiliere unu-la-unu au loc patru feluri de ascultare. Ascultarea se manifestă între consilier și client și în cadrul fiecărei părți. Calitatea ascultării interioare a unui consilier, sau sensibilitatea la propriile gânduri și sentimente, poate fi vitală pentru calitatea ascultării lor exterioare. Dacă fie consilierul, fie clientul se ascultă prea puțin sau excesiv pe el însuși, ei se ascultă mai puțin bine unul pe celălalt. În schimb, dacă unul îl ascultă pe celălalt sau se ascultă reciproc, acest lucru poate îmbunătăți calitatea ascultării lor interioare.

O atitudine de acceptare implică respectarea clienților ca oameni diferiți, cu drepturi asupra propriilor gânduri și sentimente. O astfel de atitudine determină suspendarea judecății asupra răutății sau bunătății percepute a clientului. Toți oamenii sunt supuși greșelii și dețin competențe mai bune sau mai slabe, sau capacități care ar putea duce fie la fericirea, fie ea suferința proprie sau a altora. Respectul vine din cuvântul latinesc *respicere*, însemnând „a privi la". Respectul înseamnă abilitatea de a ne uita la alții așa cum sunt și a le prețui individualitatea unică. Respectul înseamnă și faptul de a le permite altor persoane să crească și să se dezvolte în propriii lor termeni, fără exploatare și control. Deși o atitudine de acceptare implică respectarea altora ca ființe omenești diferite și unice, acest lucru nu înseamnă că persoanele care acordă sprijin trebuie să fie de acord cu tot ceea ce spun clienții lor. În mod ideal totuși, consilierii sunt destul de siguri pe ei, astfel încât să respecte ceea ce spun clienții ca fiind versiunile lor asupra realității.

Consilierii trebuie să fie prezenți psihologic în fața clienților. Acest lucru impune absența atitudinii de apărare și a dorinței de a permite expresiilor și experiențelor clienților să-i afecteze. Pe cât este posibil, consilierii ar trebui să fie „întru totul acolo" — cu corpul, gândurile, simțurile și emoțiile. Accesibilitatea psihologică determină o atitudine de acceptare nu doar pentru clienți, ci și pentru sine însuși. Mai simplu spus, acceptarea de sine se traduce prin acceptarea altora, și reciproca este valabilă.

## Înțelegerea cadrului intern de referință al clientului

Privirea din perspectiva clientului este un alt fel de a exprima abilitatea de a înțelege cadrul de referință intern. Există un proverb indian care spune: „Nu judeca nicio persoană până când nu ai umblat două luni cu mocasinii ei." Pentru ca unii clienți să simtă că persoanele care le acordă sprijin îi recepționează tare și clar, este necesar ca acestea să își dezvolte abilitatea de a „umbla în mocasinii lor", „să se pună în pielea lor" și „să vadă lumea prin ochii lor". La baza ascultării active stă distincția fundamentală dintre „tu" și „eu", dintre „perspectiva ta asupra ta", și „perspectiva mea asupra ta" și dintre „perspectiva ta asupra mea" și „perspectiva mea asupra mea". Perspectiva ta asupra ta și perspectiva mea asupra mea sunt perspective interioare sau interne, în timp ce perspectiva ta asupra mea și perspectiva mea asupra ta sunt perspective exterioare sau externe.

Abilitatea de a asculta și a înțelege clienții se bazează pe conștientizarea diferenței dintre „eu" și „tu", prin pătrunderea în cadrul intern de referință mai degrabă decât rămânerea în propriul cadru extern de referință. Dacă persoanele care acordă sprijin

răspund la ceea spun clienții într-un fel care demonstrează o înțelegere corectă a perspectivelor lor, ei răspund ca și cum s-ar afla în interiorul cadrului intern de referință al clientului. Totuși, dacă persoanele care acordă sprijin aleg să nu arate că înțeleg perspectivele clienților sau dacă le lipsesc abilitățile de a-i înțelege, ei răspund din cadrul extern de referință. Caseta 7.1 oferă exemple de răspunsuri ale consilierilor din cadrele interne și externe de referință.

**Caseta 7.1 Răspunsuri ale consilierilor din cadrele interne și externe de referință**

**Răspunsuri din cadrul extern de referință**

„Ei bine, e foarte interesant."
„Eu aș fi reacționat altfel în acea situație."
„Pur și simplu nu poți să ai încredere în bărbați/femei."
„Cred că ai fi putut s-o faci dacă ai fi încercat cu adevărat."
„Pari să te enervezi prea ușor."

**Răspunsuri din cadrul intern de referință**

„Ești foarte fericit cu noii tăi colegi de lucru."
„Te simți enervat pentru faptul de a fi reacționat astfel."
„Ai sentimente amestecate cu privire la moartea bunicii tale. Te simți trist pentru că nu mai este, dar și eliberat pentru că nu mai suferă."
„Te simți înspăimântat când el/ea țipă la tine."
„Ești îngrijorat că ai putea pica testul pentru obținerea carnetului de șofer."

Adesea, consilierii pot arăta că au luat în considerare cadrul intern de referință al clientului, începându-și răspunsul cu „Tu".

Totuși, așa cum o dovedește și exprimarea „Ar trebui să dai dovadă de mai multă grijă", consilierii pot da răspunsuri începând cu cuvântul „Tu/Dumneavoastră" și din cadrul extern de referință.

Consilierii aleg în mod conștient să răspundă sau nu din cadrul intern de referință al clienților. Să ne gândim la un lanț cu trei inele: afirmația clientului — răspunsul consilierului — afirmația clientului. Consilierii care răspund din cadrele interne de referință ale clienților le permit să aleagă între a continua pe aceeași cale sau a schimba direcția. Totuși, dacă persoanele care acordă sprijin răspund din cadrele lor externe de referință, ele îi pot influența pe clienți distrăgându-le sau blocându-le acele șiruri de gânduri, sentimente sau experiențe pe care ar fi putut altfel să le fi ales.

## Introducere în activități

Fiecare capitol din partea a doua și a treia a cărții se încheie cu una sau mai multe activități, pentru a-i ajuta pe cititori să-și dezvolte cunoștințele și abilitățile. Deși presupunerea mea este că cititorii învață tehnici de consiliere de bază în grupuri de formare, s-ar putea ca lucrurile să nu stea întotdeauna astfel. În plus, cititorii ar putea să dorească totuși să întreprindă unele sau toate activitățile cu un partener sau, dacă aceasta reprezintă un inconvenient, pe cont propriu. Cititorii vor spori valoarea acestei cărți dacă efectuează conștiincios activitățile. Chiar dacă practica ar putea să nu fie perfectă, poate, cu siguranță, să crească nivelul de competență.

Formatorii și cursanții pot decide cum să abordeze fiecare activitate: de exemplu, dacă activitatea ar trebui făcută ca exerci-

țiu de grup, în trei, în perechi, individual sau folosind o combinație a acestor abordări. Atunci când se efectuează activitățile, ar trebui avut în vedere ca nimeni să nu se simtă sub presiunea de a dezvălui informații personale, pe care nu dorește să le dezvăluie. Pentru a evita repetiția, voi menționa aceste instrucțiuni o singură dată aici, și nu la începutul fiecărei activități.

## Activitatea 7.1 Identificarea cadrului intern de referință al clientului

În cele ce urmează sunt prezentate fragmente din situații de consiliere formale și informale. Au fost oferite trei răspunsuri ale persoanei care acordă sprijin, pentru fiecare afirmație. Scrieți „IN" sau „EX" în cazul fiecărui răspuns, după caz, dacă acesta reflectă perspectiva internă a clientului sau vine din perspectiva externă a consilierului. Unele dintre răspunsuri pot părea artificiale, dar au fost alese pentru a evidenția scopul exercițiului. Răspunsurile sunt oferite la sfârșitul acestui capitol.

*Exemplu*
*Pacientul către asistenta medicală*

**Pacient:** Sunt îngrijorat de faptul că ea nu m-a vizitat după operație.
**Asistentă medicală:**
EX (a) N-ai de ce să te îngrijorezi.
IN (b) Ești îngrijorat că nu a mai venit după aceea.
EX (c) Cred că o să vină.

1. *Studentul către profesor*

**Student:** Chiar este vital pentru mine să trec aceste trei examene și să încep să câștig bani.
**Profesor:**
_____ (a) Și eu simțeam la fel când eram în pragul absolvirii.

_____ (b) Pune-ți capul la contribuție până după examene.

_____ (c) Simți că este foarte important să treci de aceste examene și să începi să ai un venit.

2. *Tânăr către lucrător în domeniul tineretului*

**Tânăr:** Vreau să ies și să mă simt bine, dar nu am bani.

**Lucrător în domeniul tineretului:**

_____ (a) Ți-ai dori să ieși și să te distrezi, dar nu ai banii necesari.

_____ (b) Există câteva lucruri pe care ai putea să le faci și care nu sunt scumpe.

_____ (c) De ce nu îți cauți o slujbă cu jumătate de normă?

3. *Enoriaș către preot*

**Enoriaș:** Sunt nefericit pentru că nu există nimeni de care să fiu apropiat aici.

**Preot:**

_____ (a) Multor oameni le trebuie ceva timp pentru a se adapta într-un loc nou și pentru a-și face prieteni.

_____ (b) Ești singur pentru că nu ai prieteni adevărați aici.

_____ (c) Ei bine, am mai văzut oameni care s-au simțit la fel și în trecut.

## Activitatea 7.2 Observarea și evaluarea răspunsurilor interne și externe

1. Priviți la televizor și ascultați interviurile realizate la televiziune sau la radio și talk-show-urile. Observați măsura în care intervievatorii răspund din cadrul de referință intern al intervievatului.
2. Monitorizați-vă propria exprimare timp de o săptămână și deveniți mai conștienți de momentele în care le răspundeți vorbitorilor din propriul cadru de referință sau din cadrul lor de referință:

(a) în cadrul contactelor de consiliere;
(b) în viața cotidiană.

**Răspunsuri la Activitatea 7.1**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | (a) EX | (b) EX | (c) IN |
| 2 | (a) IN | (b) EX | (c) EX |
| 3 | (a) EX | (b) IN | (c) EX |

# Demonstrarea atenției și interesului

Atunci când sunt împreună, consilierii și clienții își transmit întotdeauna mesaje unul altuia. În capitolul 1 am menționat că există cinci modalități principale de a trimite mesaje calificate de comunicare/acțiune: mesaje verbale, vocale, corporale, care țin de atingere și de inițiere a acțiunii. Acest capitol își propune să-i dezvolte cititorului abilități de a le transmite mesaje corporale bune clienților. Mesajele corporale ale consilierilor în calitate de ascultători sunt importante atât atunci când ascultă, cât și atunci când le răspund clienților. Pentru a face clienții să simtă că pot să le vorbească, consilierii este nevoie să își transmită disponibilitatea emoțională și interesul. Adesea se face referire la acestea prin sintagma comportament prezent.

Mesajele corporale sunt principala categorie de răspunsuri ale consilierului atunci când clienții le vorbesc. Un exemplu simplu privind ceea ce nu trebuie făcut ar putea să evidențieze acest lucru. Să ne imaginăm că suntem un client care vine la un consilier pentru ajutor într-o problemă personală sensibilă și că, în timp ce consilierul ne cere să spunem de ce am venit, se uită pe fereastră și își pune picioarele pe birou. Serios vorbind, fiind absolvent în consiliere al Universității Stanford, am avut un consilier centrat pe client extraordinar, care era și directorul a ceea ce

se numea pe atunci Centrul de Consiliere și Testare. Tot timpul își punea picioarele pe birou într-o manieră relaxată. Totuși, știam că era prezent întru totul, că era acolo cu mine, iar acest comportament nu m-a surprins neplăcut.

Următoarele sugestii includ unele dintre tehnicile de transmitere a mesajelor corporale care demonstrează interes și atenție. Ele oferă în grade diferite recompense nonverbale pentru faptul de a vorbi. Ofer această listă cu mențiunea ca persoanele care acordă sprijin în cadre diferite să adapteze sugestiile în funcție de context.

## Fii disponibil

Poate părea evident, dar consilierii ar putea fi uneori, în mod corect sau greșit, percepuți ca insuficient de disponibili să ajute. S-ar putea să fie suprasolicitați. S-ar putea să nu fie foarte buni în a lăsa să le fie văzute disponibilitatea sau limitele. În mod intenționat sau neintenționat, ei ar putea trimite mesaje care impun distanță. De exemplu, unii profesori de colegiu sau facultate ar putea să fie doar rareori în birourile lor, la orele prevăzute pentru discutarea problemelor studenților. În plus, ei ar putea petrece cât mai puțin timp posibil în campus. Consilierii este nevoie să le transmită clienților și altora mesaje clare despre disponibilitate și acces. Un mod simplu de a arăta disponibilitatea în cadre informale de acordare de sprijin este acela de a merge în mijlocul oamenilor și de a vorbi cu aceștia.

## Adoptă o postură relaxată și deschisă

O postură a corpului relaxată, care să nu fie molatică sau greoaie, contribuie la mesajul conform căruia consilierul este receptiv. În

cazul în care consilierii sunt tensionați sau încordați, clienții lor ar putea simți în mod conștient sau intuitiv că aceștia sunt mult prea preocupați de propriile probleme sau de lucrurile neterminate, pentru a fi pe deplin accesibili.

Consilierii și clienții trebuie să adopte o postură deschisă care să le permită să se vadă unul pe celălalt. Unii formatori în abilități de consiliere recomandă așezarea astfel încât umărul stâng al consilierului să fie opus umărului drept al clientului. O altă opțiune este de a sta așezat doar un pic răsucit, într-un unghi ascuțit față de client. În acest caz, ambele persoane pot să primească toate mesajele semnificative faciale și corporale ale celeilalte persoane. Avantajul acesteia este că oferă fiecărei persoane mai multă discreție prin varierea contactului, decât dacă stau în poziții opuse unul față de celălalt. Clienții foarte vulnerabili ar putea aprecia în mod deosebit această aranjare a scaunelor.

Modul în care persoanele care acordă sprijin își folosesc brațele și picioarele poate spori sau diminua o postură deschisă. De exemplu, brațele încrucișate pot fi percepute ca bariere — și uneori chiar și picioarele încrucișate. Există anumite cercetări care sugerează că similaritatea posturii lor, atunci când două persoane abordează posturi în oglindă, este percepută ca semn al existenței unei legături.

## Înclină-te ușor înainte

Faptul că persoanele care acordă sprijin stau înclinate înainte, pe spate sau într-o parte este un alt aspect al posturii lor. Dacă stau prea mult înclinate înainte par ciudate, iar clienții pot experimenta aceasta ca pe o invadare a spațiului lor personal. Totuși, în momente de autodezvăluiri intime, o aplecare evidentă înainte

poate construi un raport, mai degrabă decât să fie percepută ca intruzivă. În cazul în care consilierii se lasă prea mult pe spate, clienții pot vedea această postură ca pe un semn de distanțare. În special la începutul ședinței de consiliere, o aplecare înainte poate încuraja clienții, în loc să îi amenințe.

## Folosește o privire potrivită și contactul vizual

Privirea fixă înseamnă privirea îndreptată în zona feței. Abilitățile care țin de privire indică interesul consilierului și îi oferă posibilitatea de a primi mesaje faciale importante. Fixarea cu privirea poate să le ofere consilierilor indicii privind momentul în care se pot opri din ascultare și pot începe să răspundă. Totuși, principalele indicii folosite în sincronizarea conversației sunt mesajele verbale și vocale, mai degrabă decât mesajele corporale.

Abilitățile privind contactul vizual implică faptul ca persoanele care acordă sprijin să se uite în direcția clienților, pentru a oferi posibilitatea ca ochii lor să se întâlnească îndeajuns de des. Există un nivel de echilibru pentru contactul vizual în relațiile de consiliere ce depinde de gradul de anxietate a clientului și a consilierului, de cât de dezvoltată este relația și de gradul de atracție implicat. O privire insistentă poate amenința clienții, pentru că ar putea să se simtă dominați sau ar putea să creadă că cealaltă persoană vede prin ei. Am avut odată un client care a început consilierea ținându-și mâna la ochi, uitându-se la 90 de grade față de mine și aruncând doar ocazional câte o privire în direcția mea. Au fost necesare aproape opt ședințe până ca el să se deplaseze gradat spre un nivel normal de contact vizual. Clienții doresc un nivel potrivit de contact vizual din partea consilierilor și îi pot percepe ca tensionați sau plictisiți dacă se uită adesea în jos sau în alte părți.

## Exprimă expresii faciale potrivite

Atunci când am discutat sentimentele în capitolul 2, am menționat cele șapte sentimente importante — fericirea, interesul, surpriza, frica, tristețea, furia și dezgustul sau disprețul — fiecare dintre ele putând fi exprimate facial. Fețele oamenilor constituie principalul mod de transmitere a mesajelor corporale privind sentimentele lor. Mare parte din informația facială este exprimată prin gură și sprâncene. O expresie prietenoasă, relaxată, incluzând un zâmbet, dovedește în mod obișnuit interes. Totuși, când clientul vorbește, expresiile faciale ale consilierului trebuie să arate că este conectat la ceea ce spune. De exemplu, în cazul în care clienții sunt serioși, plâng sau sunt furioși, este nevoie ca persoanele care oferă ajutor să își adapteze expresia facială astfel încât să indice că le înțeleg sentimentele.

## Folosește gesturi potrivite

Gesturile sunt mișcări corporale folosite pentru exprimarea gândurilor și sentimentelor. Poate că aprobarea din cap este cel mai comun gest în ascultare, atunci când este de mică amploare, sugerând o atenție continuă, iar atunci când are o amploare mai mare sau este repetitiv, indicând acordul. Aprobarea din cap poate fi văzută de clienți ca recompensă, pentru ca aceștia să continue să vorbească. Însă dezaprobarea selectivă din cap poate reprezenta un mod foarte puternic de a controla clienții. Atunci acceptarea necondiționată devine acceptare condiționată.

Gesturile pot să ilustreze de asemenea forme, mărimi sau mișcări atunci când acestea sunt greu de descris în cuvinte. Consilierii pot răspunde cu gesturi ale brațelor sau ale mâinilor pentru

a-și dovedi atenția și interesul față de clienți. Totuși, consilierii care folosesc prea mult sau prea puțin mișcările brațelor pot surprinde în mod neplăcut. Gesturile negative care dovedesc lipsă de atenție și descurajează clienții de la o comunicare clară includ: jucatul nervos cu pixuri sau creioane, împreunarea degetelor de la mâini, faptul de a bate ritmul cu degetele, de a se juca distrat cu părul, de a-și ține mâna peste gură, de a se trage de lobul urechii și de a se scărpina, printre altele.

## Folosește atingerea în mod cumpătat

Atingerea clienților poate fi potrivită în consiliere, deși trebuie efectuată cu mare grijă, astfel încât să nu fie percepută ca o invadare nedorită a spațiului personal. De exemplu, demonstrațiile consilierului privind grija pot include atingerea mâinilor unui client, a brațelor, umerilor și a părții superioare a spatelui. Intensitatea și durata atingerii ar trebui să fie suficiente pentru a stabili contactul și, în același timp, a evita disconfortul și orice fel de indiciu care ar sugera interesul sexual. Calitatea de ascultător activ include înțelegerea mesajelor cu privire la limitele și dezirabilitatea atingerii tale. Așa cum porcii țepoși își sfătuiesc descendenții cu privire la actul împerecherii, atunci când ne gândim la atingerea clienților, e nevoie să „acționăm cu grijă".

## Fii atent la spațiul personal și la înălțime

Ascultarea activă implică respectarea spațiului personal al clienților. Consilierii pot să fie ori prea aproape, ori prea departe. Poate că o distanță fizică considerată a fi confortabilă pentru consilieri și clienți este de aproximativ un metru și jumătate între

capete. În culturile occidentale, clienții ar putea percepe orice distanță mai apropiată ca prea personală. În cazul în care consilierii sunt fizic prea departe, clienții vor fi nevoiți să vorbească mai tare și ar putea să-i perceapă pe aceștia și ca fiind distanți emoțional. Înălțimea cea mai potrivită pentru conversațiile din cadrul consilierii este aceea când capetele ambelor persoane se află la același nivel. Acei consilieri care stau pe scaune mai înalte și mai sofisticate decât clienții lor pot să le inducă acestora un sentiment de inferioritate.

## Acordă atenție vestimentației și îngrijirii personale

Uneori, vestimentația consilierilor este guvernată de contextele în care lucrează, de exemplu în spitale doctorii poartă halate albe, iar asistentele poartă uniforme. În multe alte situații, consilierii pot alege însă cum să se îmbrace. Hainele lor transmit mesaje despre ei înșiși, care pot influența în ce măsură și din ce punct de vedere se pot dezvălui clienții. Aceste mesaje includ poziția lor socială și ocupațională, identitatea de sex–rol, etnia, gradul de conformitate cu normele grupului, gradul de rebeliune și cât de extraverți sau introverți sunt. În timp ce își mențin individualitatea, este necesar ca persoanele care acordă sprijin să se îmbrace potrivit clientelei: de exemplu, adolescenții delincvenți răspund mai bine consilierilor îmbrăcați informal decât oamenii de afaceri. Aspectul exterior oferă de asemenea informații importante despre cât de multă grijă au aceste persoane de ele însele; de exemplu, ele pot fi curate sau murdare, îngrijite sau neîngrijite. În plus, lungimea și stilul părului consilierului trimit și ele mesaje clienților.

## Comentarii de încheiere

Conceptul de reguli este foarte important pentru înțelegerea importanței unor mesajele corporale potrivite. Totuși, regulile care guvernează comportamentul în consiliere nu ar trebui să fie atât de rigide, consilierii putând fi nevoiți să flexibilizeze sau să încalce regulile pentru a crea relații cu adevărat de colaborare. De asemenea, regulile în ceea ce privește aceste relații sunt diferite de la o cultură la alta. De exemplu, pentru aborigenii australieni este de neacceptat să te uiți direct în ochii celorlalți. Un alt exemplu este că în India nu este neobișnuit pentru oameni să dea din cap *sau* să scuture din cap ori chiar ambele simultan pentru a spune da sau nu. Pe scurt, consilierii au nevoie de sensibilitate pentru mesajele corporale ale contextelor sociale și culturale în care lucrează, la fel ca și pentru nevoile individuale proprii și cele ale clienților.

Consilierii au nevoie de flexibilitate în luarea unor decizii de ascultare activă care să determine o comunicare corporală. Pe măsură ce relațiile de consiliere se dezvoltă, clienții ajung să știe când consilierii sunt receptivi. De exemplu, clienții ar putea ști din experiențele trecute că atunci când aceștia se lasă pe spate, pot fi încă foarte atenți. Este nevoie ca persoanele care oferă ajutor să folosească mesajele corporale dovedind atenție și interes în mod selectiv. Dacă este necesar, ele pot alege să exprime mesaje corporale mai puțin gratificante: de exemplu, atunci când vor să verifice înțelegerea a ceea ce spun clienții, pot să îi oprească pe aceștia din vorbărie sau să puncteze anumite aspecte.

Autenticitatea este și ea importantă. Atât în cadrul mesajelor corporale ale consilierului, cât și între mesajele corporale ale consilierului și mesajele vocale și verbale, consecvența le crește

șansele de a fi percepuți de clienți ca și ascultători gratificanți. De exemplu, un consilier poate zâmbi, dar în același timp fie să se joace nervos cu un obiect, fie să dea din picior. Zâmbetul poate indica interesul, dar jucatul cu obiectul sau bătutul din picior poate sugera nervozitate, iar mesajul general poate astfel să exprime nesinceritate. În plus, consilierii pot oferi răspunsuri verbale bune, care pot fi complet negate de o comunicare corporală săracă.

### Activitatea 8.1 Sporirea conștientizării mesajelor corporale potrivite și nepotrivite

Partenerul îți vorbește despre un subiect de interes pentru el, iar rolul tău este, în principal, de a asculta:

- începe prin a exprima, pentru aproximativ un minut, mesaje corporale nepotrivite atunci când răspunzi, apoi
- schimbă direcția pentru două minute sau mai mult, folosind mesaje corporale potrivite
- alocă apoi o perioadă de obținere de informații, în care discutați cum v-ați simțit atunci când ați transmis și ați primit mesaje corporale nepotrivite și potrivite
- inversați rolurile și repetați pașii de mai sus.

### Activitatea 8.2 Evaluarea mesajelor corporale pentru demonstrarea atenției și interesului

În măsura în care sunt relevante pentru contextele de sprijin în care fie folosești deja, fie vei folosi tehnicile de consiliere, evaluează-te în ceea ce privește următoarele mesaje corporale prin care dovedești atenție și interes:

- fiind accesibil
- adoptând o postură relaxată și deschisă
- înclinându-te ușor înainte
- folosind o privire adecvată
- folosind un contact vizual potrivit
- exprimând mesaje faciale potrivite
- folosind gesturi adecvate
- folosind atingerea cumpătat
- fiind atent la spațiul personal și la înălțime
- fiind atent la vestimentație și îngrijirea personală
- considerațiile culturale vizând modul în care comunici cu corpul tău
- alte zone importante, care nu sunt incluse printre cele de mai sus.

## Activitatea 8.3 Îmbunătățirea modului de demonstrare a atenției și interesului

Alege un mesaj corporal particular pentru a demonstra atenție și interes, pe care crezi că l-ai putea îmbunătăți: de exemplu, ai putea avea tendința de a sta într-o poziție prea rigidă. Poartă apoi o conversație cu un partener cu care să lucrezi asupra îmbunătățirii mesajul corporal ales. Fie în timpul, fie la sfârșitul conversației, cere feedback asupra modului în care te descurci. În măsura în care este posibil, schimbă după aceea rolurile cu partenerul.

# Parafrazarea și reflectarea sentimentelor

Următoarele două tehnici, care se întrepătrund întrucâtva, parafrazarea și reflectarea sentimentelor, implică a le da înapoi clienților ceea ce tocmai aceștia au comunicat. Cei care se familiarizează cu tehnicile de consiliere ar putea să se întrebe „De ce să faci un astfel de lucru?" sau să se gândească „Nu este acest lucru oarecum artificial?". Verbalizările consilierilor în urma comunicărilor clienților oferă gratificații clienților ca să continue. Mai mult decât atât, experiențele le pot părea clienților mult mai reale dacă le verbalizează decât dacă se gândesc la ele, și chiar și mai reale atunci când le aud verbalizate din nou de către consilierii lor. Astfel de verbalizări ale persoanelor care acordă sprijin îi pot pune pe clienți în contact cu propriile lor gânduri, sentimente și experiențe. În plus, verbalizând ceea ce clientul comunică, consilierul și clientul se pot angaja într-un proces de explorare și înțelegere mai corectă a înțelesului spuselor clientului.

## Tehnici de parafrazare

O parafrazare exprimă înțelesul comunicării unui client sau al unei serii de mesaje prin cuvinte diferite. Uneori, persoanele

care acordă sprijin ar putea alege să repete, mai degrabă decât să parafrazeze cuvintele clienților. De exemplu, dacă un client își împărtășește insight-uri semnificative, faptul că un consilier repetă cuvintele clientului ar putea conduce la pătrunderea sensului insight-ului respectiv. Totuși, mult mai adesea repetiția devine una papagalicească. Iar clienții doresc să stabilească legături cu persoane, nu cu papagali!

Parafrazarea implică recompensarea cel puțin a esenței mesajului clientului. Consilierii încearcă să le trimită înapoi clienților, clar și scurt, ceea ce ei tocmai au comunicat din cadrul lor de referință intern. Atunci când consilierii parafrazează ar putea folosi uneori cuvintele clienților, dar cumpătat. Ei încearcă să rămână apropiați de limbajul pe care îl folosește fiecare client. Caseta 9.1 oferă exemple de parafrazare.

**Caseta 9.1 Exemple de parafrazare**

*Lesbiană către consilier pentru femei*

| | |
|---|---|
| **Lesbiană:** | Încerc încontinuu să nu mă deranjeze, dar încă mă deranjează. |
| **Consilier pentru femei:** | În ciuda tuturor eforturilor tale, nu reușești să nu îți mai pese. |

*Elev către profesor*

| | |
|---|---|
| **Elev:** | Chiar fac tot ce pot să mă înțeleg cu ei. |
| **Profesor:** | Încerci foarte mult să fii prietenos cu ei. |

O bună parafrazare poate oferi reflecții în oglindă, care sunt mai clare și uneori mai succinte decât exprimările originale. Dacă așa stau lucrurile, clienții și-ar putea dovedi aprecierea prin comentarii cum ar fi: „Așa este" sau „M-ai citit". Un sfat simplu pentru cursanții care se familiarizează cu tehnicile de consiliere fundamentale și care se luptă cu parafrazările este de a încetini ritmul conversației, fapt care să le ofere mai mult timp de gândire. Un alt sfat pentru a câștiga încredere și fluență este de a practica parafrazarea atât în timpul cursului, cât și în afara lui.

## Tehnici de reflectare a sentimentelor

Majoritatea răspunsurilor consilierilor care reflectă sentimente sunt parafrazările care accentuează conținutul emoțional al mesajelor clienților. Reflectarea sau oglindirea sentimentelor poate fi principala tehnică de ascultare activă. În capitolul 5 am descris un proces empatic pe cinci niveluri: observație și ascultare, rezonare, discriminare, comunicare și verificare. Aici împart acest proces în două stadii: de identificare a sentimentelor și de reflectare a sentimentelor.

### IDENTIFICAREA SENTIMENTELOR

Înainte ca persoanele care oferă ajutor să poată reflecta sentimentele unui client, este nevoie ca ele să le identifice sau să discrimineze cu acuratețe. Uneori, clienții spun „Simt" atunci când vor să spună „Cred". De exemplu, „Simt că egalitatea dintre sexe este esențială" descrie mai degrabă un gând decât un sentiment. Pe de altă parte, „Simt furie față de discriminarea sexuală" descrie un sentiment. Este important ca persoanele care acordă sprijin

să distingă între gândurile și sentimentele clienților, dacă doresc să fie abilitați în a alege sentimentele în mod corect. În continuare sunt prezentate mai multe moduri de identificare a sentimentelor. 

- *Mesaje corporale.* Consilierii pot culege multe informații despre ceea ce simte clientul pur și simplu uitându-se la el. De exemplu, clienții ar putea apela la ajutor părând obosiți, îngrijorați sau fericiți. Ar putea să se cufunde în scaun sau să stea așezați drept. Uneori, clienții trimit mesaje mixte, mesajele corporale fiind mai importante decât mesajele verbale.
- *Mesaje vocale.* Multe dintre mesajele privind intensitatea sentimentelor clienților sunt exprimate prin gradul accentului vocal pe care îl pun pe acestea. De exemplu, clienții care nu sunt în contact cu capacitatea lor de a simți pot comunica folosind o voce mai degrabă slabă sau distantă.
- *Cuvinte și fraze pentru exprimarea sentimentelor.* Un mod bun, dar nu infailibil de a descoperi ceea ce simte un client este de a asculta cuvintele și frazele folosite pentru exprimarea sentimentelor. Cuvintele pentru exprimarea sentimentelor pot fi: fericit, trist, singur, anxios, deprimat. Frazele exprimând sentimentele sunt grupări de cuvinte care descriu sentimente. Ascultarea cuvintelor care exprimă sentimente poate părea simplă, dar uneori cursanții care se familiarizează cu tehnicile de consiliere nu ascultă cu destul de multă grijă și îi întreabă pe clienți „Ce ai simțit?", după ce clienții de-abia le-au spus.
- *Cuvinte exprimând reacții fizice.* Asistenții psihologici pot identifica sentimentele și prin ascultarea cuvintelor care exprimă reacțiile fizice ale clienților. Clienții pot descrie reacțiile fizice prin cuvinte cum ar fi: încordat, obosit, bătăi ale inimii și durere de cap.

- *Expresii exprimând sentimente.* Expresiile exprimând sentimentele sunt expresii de fiecare zi sau turnuri de frază folosite pentru a comunica sentimente. Foarte adesea, astfel de expresii sunt exprimate prin imagini vizuale, dar înțelesul lor este atât de clar, încât un consilier nu are nevoie să evoce imaginea pentru a înțelege mesajul. De exemplu, „Sunt în al nouălea cer" este o expresie care exprimă sentimente care descriu emoția fericirii.
- *Imagistica sentimentelor.* Clienții pot să folosească în mod intenționat imagini vizuale pentru a evoca și comunica sentimente. Imaginea vizuală oferă un cadru pentru înțelegerea conținutului sentimentelor din mesajele lor. De exemplu, pentru a descrie și ilustra jena, clienții pot folosi imagini ca, de exemplu, „Îmi venea să mă ascund într-un colț" sau „Îmi venea să fug afară din cameră".

## REFLECTAREA SENTIMENTELOR

Un sfat simplu pentru reflectarea sentimentelor este de a începe răspunsurile cu pronumele personal „tu", „ca și cum" am fi în cadrul intern de referință al clientului. Atunci când reflectăm sentimente, ar putea fi stânjenitor să spunem întotdeauna „simți" înainte de cuvintele și frazele care exprimă sentimente. Uneori, „ești" este de-ajuns: de exemplu, „Ești/încântat" în loc de „Te simți încântat". Chiar mai bine este să parafrazăm și să găsim cuvinte diferite pentru a descrie sentimentele clienților.

Atunci când este posibil, consilierii ar trebui să încerce să-i comunice înapoi clientului *sentimentul principal.* Deși clienții ar putea să nu înceapă întotdeauna cu sentimentul de bază, ei ar putea să

se simtă mai bine înțeleși dacă persoanele care acordă sprijin le reflectă sentimentul de bază la începutul răspunsului lor.

Consilierii ar trebui să încerce să reflecte *puterea sentimentelor.* De exemplu, după o ceartă, clientul ar putea să se simtă „devastat" (sentiment puternic), „supărat" (sentiment moderat) sau „supărat puțin" (sentiment slab). Uneori, clienții folosesc multe cuvinte pentru a-și descrie sentimentele. Cuvintele se pot grupa în jurul aceleiași teme, caz în care poți alege să reflectezi esența sentimentului. Alteori, clienții pot verbaliza grade diferite ale unor *sentimente mixte*, variind de la opoziții simple, de exemplu „fericit/trist" la combinații complexe, cum ar fi „rănit/furios/vinovat". Reflecțiile potrivite aleg toate elementele–cheie ale mesajelor, exprimând sentimentele. Uneori, consilierii îi pot ajuta pe vorbitori să găsească modalitatea cea mai bună de a-și exprima sentimentele. În acest caz, reflectarea sentimentelor implică ajutarea clienților să aleagă *cuvinte care exprimă sentimente și care au rezonanță* pentru ei.

Uneori, consilierii pot reflecta *sentimentele sau motivele* clienților. Un mod simplu de a realiza acest lucru este de a face afirmații de tipul „Simți..... deoarece....", care oglindesc cadrul lor intern de referință. Reflectarea motivelor nu înseamnă că persoanele care acordă sprijin fac o interpretare sau oferă o explicație din propriile lor perspective.

Este crucial ca ele să *verifice corectitudinea* reflecțiilor sentimentelor. Consilierii pot răspunde afirmațiilor legate de sentimentele clienților lor cu grade diferite de ezitare, depinzând de claritatea cu care au fost comunicate sentimentele și încrederea pe care o au în ei înșiși în ceea ce privește primirea acestor mesaje în mod corect. Aproape invariabil, consilierii verifică prin folosirea unor inflexiuni mai ridicate ale vocii spre sfârșitul răspunsurilor

lor. Alteori, ei pot verifica întrebând direct, de exemplu, „Am înțeles bine?". Consilierii pot să facă inclusiv comentarii de tipul „Cred că te aud spunând (exprimarea sentimentelor ezitant)..." sau „Vreau să înțeleg ce simți, dar încă nu îmi este pe deplin clar". O altă opțiune este de a reflecta un mesaj mixt: de exemplu, „Pe de o parte spui că nu te deranjează, dar pe de altă parte pari trist". După o pauză, consilierul poate adăuga: „Mă întreb dacă pur și simplu nu îți pui o mască de om curajos?".

Un aspect important în reflectarea sentimentelor este de a înțelege dacă și în ce măsură clienții au insight-uri despre ei înșiși, de exemplu dacă își acceptă rușinea, mânia, durerea sau trădarea. Este nevoie ca persoanele care oferă ajutor să fie sensibile la cantitatea de realitate la care pot face față clienții la un moment dat, în cadrul consilierii. Consilierii pot înspăimânta clienții, reflectându-le prematur sau într-un mod neîndemânatic sentimente dificil de acceptat pentru ei.

Caseta 9.2 oferă exemple de modalități diferite în care consilierii pot reflecta sentimentele clienților. Nu vreau în niciun caz să spun că există un singur mod corect de a răspunde la oricare dintre afirmațiile clientului. Modul de reflectare a sentimentelor, cum ar fi cele oferite mai jos, pot constitui doar pietre pe care se poate călca sau podețe către experimentarea, exprimarea, explorarea și înțelegerea sentimentelor clienților. Sentimentele, la fel ca și valurile oceanului, sunt într-un proces constant de mișcare. Consilierii abilitați sunt capabili să urmărească și să reflecte fluxul și refluxul sentimentelor clienților.

## Caseta 9.2 Exemple de reflectare a sentimentelor

*Cuvinte pentru exprimarea sentimentelor*

**Client:** Sunt încântat.

**Consilier:** Ești cuprins de emoție.

*Fraze pentru reflectarea sentimentelor*

**Client:** Simt că m-a lăsat cu buza umflată.

**Consilier:** Te simți foarte dezamăgit de ea.

*Reflectarea reacțiilor fizice*

În acest caz, dacă reacția fizică este literalmente numită, este cazul să o repetați, pentru a arăta că a fost înregistrată în mod clar. Altfel, puteți lua în considerare parafrazarea.

**Client A:** Încep să transpir.

**Consilier:** Începi să transpiri.

**Client B:** Simt că am fluturași în stomac.

**Consilier:** Simți tensiune în stomac.

*Căutarea sentimentelor care rezonează*

**Client:** Nu sunt sigur cum să descriu ce simt despre ea... poate e vorba de furie... supărare, nu, nu despre asta este vorba... tulburare...

**Consilier:** Rănit, anxios, confuz... atinge vreo coardă sensibilă vreunul dintre aceste cuvinte?

*Reflectarea sentimentelor și motivelor*

**Client:** Încă sunt deranjat atunci când mă gândesc la faptul că ea nu spune adevărul.

**Consilier:** Simți încă furie pentru că bănuiești că ea te minte.

## Mici recompense verbale

Atunci când îi sprijină pe clienți să își împărtășească cadrele interne de referință, consilierii nu trebuie să reflecte fiecare afirmație pe care o fac clienții. În plus, pe lângă folosirea tehnicilor bune de transmitere de mesaje corporale, se pot folosi mici recompense verbale. Acestea sunt exprimări scurte, care surprind interesul consilierului, desemnate să încurajeze clienții să continue să vorbească. Mesajul pe care îl transmit este: „Sunt aici cu tine. Continuă, te rog." Consilierii pot folosi mici recompense verbale în sens bun sau în sens rău. Pe de o parte, ei pot recompensa clienții pentru că și-au împărtășit și au explorat cadrele de referință interne. Pe de altă parte, folosirea micilor recompense verbale poate încerca în mod subtil sau brut să modeleze ceea ce spun clienții. De exemplu, consilierii pot recompensa clienții pentru faptul de a spune fie lucruri bune, fie lucruri rele despre ei înșiși. Mai mult decât atât, consilierii pot recompensa clienții în mod selectiv atunci când aceștia vorbesc despre chestiuni personale. Caseta 9.3 oferă câteva exemple de mici recompense verbale, deși poate că frecventul folosit „Îhî" este mai mult vocal decât verbal.

**Caseta 9.3 Exemple de mici recompense verbale**

| | |
|---|---|
| „Îhî" | „Sigur" |
| „Te rog continuă" | „Într-adevăr" |
| „Spune-mi mai multe despre asta" | „Și..." |
| „Continuă" | „Deci..." |
| „Înțeleg" | „Chiar așa" |
| „Ah?" | „Exact" |
| „Apoi..." | „Da" |
| „Te aud" | |

## Întrebări cu final deschis

Pe lângă reflectarea sentimentelor și micile recompense verbale, consilierii se pot folosi de întrebările cu final deschis, astfel încât să-i ajute pe clienți să-și elaboreze cadrele interne de referință. Acest fel de întrebări le permit clienților să-și împărtășească perspectivele interne, fără să-și reducă opțiunile. O folosire potrivită a întrebărilor cu final deschis este atunci când, în ședința inițială, consilierii doresc să ajute clienții să spună de ce au venit. Și în ședințele următoare consilierii pot găsi folositoare întrebările cu final deschis. Întrebările cu final deschis includ: „Îmi poți vorbi despre asta?", „Poți elabora, te rog?" și întrebarea puțin mai puțin deschisă: „Ce simți cu privire la asta?"

Întrebările cu final deschis pot fi în contact cu întrebările închise, care reduc opțiunile vorbitorilor: ele oferă deseori doar două opțiuni: „da" sau „nu".

| | |
|---|---|
| *Întrebare cu final deschis:* | Cum ți-a fost? |
| *Întrebări închise:* | Ai avut o zi bună sau rea? |
| | Te-a supărat faptul acesta? |

Nu sugerez ca persoanele care acordă sprijin să nu folosească niciodată întrebări închise. Depinde doar de obiectivul ascultării lor. Mai mult decât atât, este nevoie ca multe dintre persoanele care acordă sprijin să adreseze întrebări închise, pentru a executa alte roluri primare. Întrebările închise pot fi esențiale pentru colectarea informațiilor. Totuși, consilierii ar trebui să-și impună niște limite atunci când doresc să-i ajute pe alții să-și împărtășească universul, în propriii lor termeni.

## Activitatea 9.1 Abilități de parafrazare

1. Întoarce-te la Caseta 9.1 și oferă cel puțin o parafrază alternativă pentru fiecare dintre cele două afirmații ale clientului.
2. Lucrând în pereche, fiecare partener îi redă celuilalt afirmația. Ascultătorii parafrazează afirmațiile vorbitorilor și vorbitorii oferă feedback privind reacțiile lor la fiecare parafrazare. O opțiune este ca partenerii să alterneze rolurile după fiecare unitate — afirmație — răspuns — feed

## Activitatea 9.2 Abilități de reflectare a sentimentelor

1. Reprodu Caseta 9.2 oferind propriile exemple de consilieri care reflectă sentimentele clienților în fiecare dintre aceste zone:
   - reflectarea cuvintelor care exprimă sentimente
   - reflectarea frazelor care exprimă sentimente
   - reflectarea reacțiilor fizice
   - căutarea unor sentimente care să producă un ecou
   - reflectarea sentimentelor și motivelor
2. Lucrează cu un partener. Fiecare persoană este pe rând vorbitor și ascultător. Vorbitorul alege un subiect cu privire la care poate să își împărtășească sentimentele în siguranță. Atunci când asculți, ajută-l pe vorbitor să-și împărtășească sentimentele reflectându-le în mod corect. Atunci când asculți și răspunzi, fii atent în paralel la mesajele vocale, corporale și verbale.

# Începutul și structurarea

Începuturile bune cresc șansele unor ședințe bune și ale unor finaluri bune. Începuturile nepotrivite pot să conducă fie la pierderea clienților, fie la pierderea terenului, care ar putea să fie apoi greu de recuperat. În cadre formale sau informale, consilierii pot începe procesul în moduri prietenoase și funcționale. Modul potrivit de inițiere a consilierii variază în funcție de rolurile diferite pe care le joacă persoanele care acordă sprijin. Cei care folosesc tehnici de consiliere ca parte a altor roluri sau în cadre informale vor trebui să adapteze unele dintre tehnicile sugerate aici la propriile circumstanțe, pentru a putea iniția consilierea.

## Încuviințarea de a vorbi

Încuviințările de a vorbi sunt afirmații scurte, care invită clienții să își spună poveștile și care indică faptul că persoanele care acordă sprijin sunt pregătite să asculte. Încuviințările de a vorbi sunt „uși deschise", care le transmit clienților mesajul „Sunt interesat și pregătit să ascult. Te rog împărtășește-mi cadrul tău intern de referință." Consilierii sunt acolo pentru a descoperi informații despre clienți și pentru a-i sprijini pe aceștia să descopere informații despre ei înșiși.

Cei care studiază tehnicile de consiliere ar trebui să aibă grijă atunci când folosesc remarci de deschidere cum ar fi: „Cu ce pot să vă fiu de ajutor?" sau „Ce pot face pentru dumneavoastră?". Astfel de remarci pot face din ședințele inițiale începuturi nepotrivite, sugerându-le clienților că depind de resursele consilierilor mai degrabă decât de dezvoltarea propriilor resurse, pentru o autoajutorare ulterioară.

Atunci când le acordă clienților încuviințarea de a vorbi, mesajele corporale și vocale ale consilierilor sunt foarte importante în indicarea faptului că aceștia sunt persoane cu care se poate vorbi și în care poți avea încredere. Consilierii ar trebui să creeze un climat sigur din punct de vedere emoțional. Faptul de a vorbi clar și relativ rar ar putea să ajute la crearea unui cadru calm. Consilierii ar trebui, de asemenea, să folosească mesaje corporale potrivite pentru a-și dovedi interesul și atenția, arie deja acoperită în capitolul 8.

Mulți cititori au contacte informale cu clienții în afara ședințelor de consiliere formale, de exemplu, ofițerii din instituțiile de corecție pentru delincvenți, personalul rezidențial din casele foștilor dependenți de droguri sau asistentele din spital. În acest caz, consilierii pot folosi încuviințarea de a vorbi atunci când simt că cineva are o problemă personală care îl deranjează și care necesită acel mic surplus de încurajare. Caseta 10.1 oferă unele sugestii de încuviințări pentru a vorbi, folosite atât în consilierea formală, cât și în cea informală. Adaug și unele afirmații ulterioare, de care asistenții psihologici se pot folosi atunci când devin conștienți că de fapt clienților le este greu să înceapă.

**Caseta 10.1 Exemple de încuviințări de a vorbi**

*Cadre formale*
Spune-mi, te rog, de ce ai venit.
Spune-mi, te rog, ce te aduce aici.
Spune-mi, te rog, ce te preocupă.
Spune-mi, te rog, care este problema.
Te rog să îmi faci un rezumat.
De unde ai dori să începi?
Ai fost trimis de către _____. Cum îți percepi situația?

*Cadre informale*
Ai ceva anume în minte?
Sunt disponibil dacă vrei să vorbești.
Pari trist astăzi (spus simpatetic.)

*Comentarii ulterioare, de „încălzire"*
Este destul de greu să începi.
Nu te grăbi.
Începe atunci când te simți pregătit.

Uneori, consilierii pot avea nevoie să completeze cerințele organizatorice referitoare la colectarea unor informații de bază, înainte de a le da clienților încuviințarea de a vorbi. Totuși, fiți flexibili: de exemplu, clienții în criză au nevoie de confort psihologic înainte de completarea formularelor, care se poate întâmpla ulterior. În unele situații, consilierii pot să fie nevoiți să indice limitele confidențialității în ceea ce privește ședința, cum ar fi nevoia de raportare unei terțe părți, sau orice fel de limitare legală. În plus, consilierii care iau notițe pot oferi inițial

explicații scurte ale acestui fapt sau le pot chiar cere permisiunea clienților.

Unii dintre cei care studiază tehnicile de consiliere și consilierii au nevoie să înregistreze ședințele de consiliere, în scopul supervizării. De multe ori, clienții care merg la cursanții în supervizare știu dinainte că ședințele lor vor fi înregistrate. Dacă nu așa stau lucrurile, permisiunea de a înregistra ședințele trebuie să fie cerută chiar la începutul ședinței. Caseta 10.2 oferă un exemplu de cerere a permisiunii de la un client pentru înregistrarea ședinței. În plus, mesajele corporale și vocale adecvate pot ajuta la obținerea acestei permisiuni. Cursanții și consilierii care cer permisiunea în moduri nervoase și ezitante sunt mai pasibili să stârnească îndoieli și rezistențe la clienți, decât cei care o solicită calm și cu încredere.

**Caseta 10.2 Exemplu de cerere de înregistrare a unei ședințe**

Te-ar deranja ca eu să înregistrez video această ședință, în scopul supervizării? Menționez că doar supervizorul meu (iar dacă este relevant, adăugați „și grupul de supervizare") vor vedea caseta, care va fi ștearsă după ce va fi fost vizionată. Dacă doriți, putem înceta înregistrarea în orice moment.

## Tehnici de rezumare

Rezumatele sunt afirmații scurte ale consilierului cu privire la extrase mai lungi din ședințele de consiliere. Rezumatele strâng laolaltă, clarifică și reflectă părți diferite ale unei serii de declarații ale clientului, din timpul unei unități de discuție, de la

sfârșitul unei unități de discuție sau la începutul ori la sfârșitul ședințelor de consiliere.

Aici mă voi concentra asupra rezumatelor unui consilier la începutul ședinței. Atunci când este posibil, rezumatele servesc scopului de a împinge ședința mai departe. Astfel de rezumate le pot oglindi clienților porțiuni din ceea ce au spus, pot verifica și clarifica înțelegerea, pot identifica teme, zone ale problemelor și situații–problemă. Rezumatele pot servi și altor scopuri. În cazul în care clienții au vorbit un timp destul de îndelungat, consilierii pot rezuma cele spuse, pentru a-și stabili prezența și pentru a face ca respectiva conversație să fie mai mult un dialog. Mai mult decât atât, în cazul în care clienții își spun poveștile foarte repede, consilierii pot oferi rezumate într-un ritm mai lent, pentru a-i calma pe clienți.

Atunci când clienții spun de ce au venit să solicite ajutor, consilierii se pot folosi de rezumate care reflectă unități întregi de comunicare. Astfel de rezumate leagă sentimentele și conținutul de bază de ceea ce spun clienții. Rezumatele privind reflecțiile de bază au o funcție de punte pentru clienți, care le permite să continue același subiect sau să treacă la altul. Alte funcții includ asigurarea că persoanele care acordă sprijin ascultă corect, gratificarea clienților și clarificarea înțelegerii celor două părți. O variație a rezumatului reflecției de bază o reprezintă rezumarea reflectării sentimentelor și motivelor care leagă emoțiile de cauzele percepute ale acestora.

O altă tehnică de rezumare folositoare pentru începătorii în consiliere este capacitatea de a oferi o privire de ansamblu asupra unor diferite tipuri de probleme. Să ne imaginăm că un client vine să solicite consiliere și începe să descrie un număr de probleme diferite. Rezumatele privind identificarea zonei problemei

le pot oferi clienților afirmații mai clare decât au reușit ei să genereze. Mai mult decât atât, astfel de rezumate pot oferi o bază pentru a le cere clienților să facă o listă de priorități privind fie importanța fiecărei probleme, fie pe cea care doresc să se concentreze mai întâi. Caseta 10.3 oferă exemple de afirmații rezumative.

**Caseta 10.3 Exemple de rezumări**

**Rezumat privind reflecțiile de bază**

*Consilier către o femeie tânără*
Iubitul tău, Clyde, te-a părăsit și ai sentimente amestecate cu privire la acest lucru. Ați locuit împreună timp de doi ani și să fii din nou singură reprezintă o schimbare destul de mare. Îți lipsesc vremurile bune pe care le-ați petrecut împreună, dar realizezi că se împuținaseră momentele odată cu trecerea timpului. Ești rănită pentru că te-a părăsit, dar în același timp începi să te simți mai optimistă cu privire la viitor. Nu ești încă pregătită să-ți cauți un alt prieten, dar simți că o să poți face acest lucru după ce te refaci din punct de vedere emoțional. Nu vrei să te grăbești să fii cu cineva care nu ți s-ar potrivi. Te-am înțeles corect?

**Rezumat privind identificarea zonelor de probleme**

*Consilier către un bărbat între două vârste*
Mi-ați descris cel puțin patru tipuri de probleme. În primul rând, relația cu soția dumneavoastră, Julie, nu merge atât de bine precum v-ați dori. Nu vă mai bucurați unul de altul la fel de mult ca înainte și ați dori să vă apropiați din nou. În al doilea rând, aveți dificultăți în ceea ce-l privește pe fiul dumneavoastră de 13 ani, Jim. Acesta devine din ce în ce mai agresiv și independent, totuși vă pasă de el și vă doriți pentru el tot ceea ce este mai bun. În al treilea rând, după moartea recentă a tatălui

dumneavoastră, mama dumneavoastră, Sandra, a început să vă ceară foarte mult și ați dori să știți mai bine cum să vă purtați cu ea. În al patrulea rând, vă simțiți stresat, aveți puține interese care nu sunt legate de serviciu și ați dori să aveți o viață mai echilibrată. Nu mai este nevoie să petreceți atât de mult timp muncind, dar este destul de greu să vă schimbați. Este acesta un rezumat corect?

## Tehnici de structurare

Ședințele de consiliere reprezintă experiențe noi pentru mulți clienți. Consilierii pot încerca să facă procesul de consiliere mai ușor de înțeles și mai puțin înspăimântător. Structurarea presupune explicarea procesului de consiliere clienților. Consilierii comunică structura prin mesaje corporale și vocale, precum și prin mesaje verbale. Aici trec în revistă doar structurarea din timpul primei părți a procesului de consiliere, care ar putea să dureze doar între primele 10 și 15 minute într-o ședință inițială. Este probabil cel mai bine ca structurarea să aibă loc în două afirmații, o afirmație de deschidere și o afirmație ulterioară, mai degrabă decât să se facă totul încă de la început. Dacă persoanele care acordă sprijin oferă întreaga explicație de la început, ar putea să eșueze în a le răspunde clienților care doresc o relaxare emoțională și sunt nerăbdători să își împărtășească informațiile.

În structurarea în două părți, afirmațiile de deschidere oferă prima ocazie de structurare. În acest caz, consilierii pot stabili limite privind timpul și le pot da clienților încuviințarea de a vorbi. După ce consilierii și-au folosit tehnicile de ascultare activă pentru a-i ajuta pe clienți să spună de ce au venit, ei pot rezuma

punctele importante și pot verifica acuratețea rezumatelor lor. Apoi, consilierii explică simplu și concis restul procesului de consiliere. Caseta 10.4 prezintă afirmațiile de structurare ulterioare, oferind un cadru pentru modelul Relaționare — Înțelegere — Schimbare, prezentat în capitolul 6. Prima afirmație este atunci când clientul are în mod clar doar o singură problemă de bază, iar a doua afirmație, atunci când clientul s-a prezentat cu mai mult de o problemă. Dacă nu a fost creată încă o situație specifică, afirmația ulterioară a consilierului îi cere clientului să identifice o situație din cadrul unei zone de probleme de bază, pentru a lucra împreună pe ea.

**Caseta 10.4 Exemple de afirmații de structurare**

**Prima afirmație sau afirmația de structurare inițială**
Avem aproximativ 45 de minute împreună, te rog să îmi spui de ce ai venit.

**A doua afirmație posibilă de structurare**
*(a) O singură problemă*
Mi-am făcut o idee în ceea ce privește motivul pentru care ai venit. Acum, de vreme ce timpul este limitat, mă întreb dacă putem selecta împreună o situație specifică în cadrul problemei tale (și specificați) pe care putem lucra. Te voi ajuta să înțelegi situația pe de-a întregul și apoi putem examina strategii de a o gestiona mai bine. Este în regulă?

*(b) Mai mult de o problemă*
După ce au fost rezumate diferite probleme, consilierul spune: Pe care dintre aceste probleme ai dori să te concentrezi? (Clientul își exprimă alegerea.) Bun. Acum mă întreb dacă putem identifica o situație specifică din cadrul acestei probleme, pe care este im-

portant să o gestionezi mai bine. Apoi putem explora această situație în profunzime și să găsim strategii pentru a o rezolva. Este în regulă pentru tine?

Structurarea poate întări relația de colaborare prin stabilirea unor planuri de acțiune sau obiective ale procesului de consiliere, precum și prin obținerea acordului privind modul în care să se procedeze. Consilierii ar putea fi nevoiți să ajute clienții să aleagă o situație particulară, care este importantă pentru ei, pe care să lucreze. Consilierii vor trebui, de asemenea, să răspundă la unele întrebări. Totuși, aceștia nu ar trebui să își permită să fie ispitiți într-o discuție intelectuală privind consilierea. Dacă fac afirmații de structurare într-un mod confortabil și încrezător, majoritatea clienților vor fi fericiți să lucreze în interiorul cadrului sugerat.

### Activitatea 10.1 Abilități de începere și de structurare a ședințelor

Lucrezi cu un partener. Fiecare dintre voi se gândește la o situație-problemă specifică din viața personală sau profesională, pe care este pregătit să o împărtășească în cadrul jocului de rol de la începutul unei ședințe inițiale. Alternativ, puteți juca rolul unui client cu o situație-problemă autentică. Unul dintre voi joacă rolul clientului. Consilierul poate conduce interviul timp de maximum 15 minute, folosind următoarele abilități:

- afectarea unei afirmații de deschidere
- oferirea încuviințării de a vorbi
- parafrazarea
- reflectarea sentimentelor
- folosirea unor mici recompense

- folosirea întrebărilor cu final deschis
- rezumatul
- efectuarea unei a doua afirmații de structurare

Până la sfârșitul acestei secțiuni de deschidere a ședinței, consilierul ar trebui să-l fi asistat pe client în identificarea situației specifice, în care vor lucra împreună pe viitor.

După terminarea primei părți a ședinței inițiale de sprijin, analizați împreună situația, ilustrată posibil printr-o înregistrare a ședinței pe o casetă video sau audio.

Apoi, după un interval de timp potrivit, partenerii pot inversa rolurile.

# Adresarea întrebărilor

Acest capitol se concentrează asupra adresării întrebărilor, în primul rând atunci când problemele clienților au o mare componentă psihologică. Există un mare pericol ca, atunci când consilierii le pun întrebări clienților, să revină la anumite moduri de relaționare și să piardă astfel unele, dacă nu toate abilitățile de ascultare activă. Consilierii ar trebui să se înfrâneze din tendința de a chestiona prea mult și de a asculta prea puțin. În plus, ar trebui să fie pe deplin conștienți că, în cazul în care creează climate sigure din punct de vedere emoțional, clienții vor releva mai multe informații și mai profunde, uneori nefiind neapărat nevoie să li se pună întrebări.

Întrebările au potențialul de a distruge relațiile de consiliere, uneori fără a mai putea exista cale de întoarcere. Clienții se pot simți mai curând interogați din interiorul cadrelor de referință ale consilierilor, decât înțeleși în propriile lor cadre. De exemplu, consilierii care nu au suficiente abilități pun o serie de întrebări fără să asculte răspunsurile, pentru ca apoi să urmărească o altă direcție — fie că este percepută sau nu ca relevantă de către clienți. În plus, clienții resimt întrebările ca fiind intruzive atunci când este vorba de probleme personale sensibile. Mai mult decât atât, preluând controlul într-un mod neîndemânatic, consilierii

pot provoca rezistență și furie. Chiar și în cazul în care clienții par supuși, consilierii le pot încuraja dependența mai degrabă decât să îi ajute să își asume responsabilitatea vieților lor.

Cum îi pot asista consilierii pe clienți astfel încât aceștia să-și clarifice și să-și extindă înțelegerea situațiilor-problemă? Fără a deveni prea organizați, clientul și consilierul se angajează într-un proces de chestionare sistematică privind aspectele sau „unghiurile" unei situații. Totuși, atunci când predau cursul vizând adresarea întrebărilor, îi încurajez pe cursanții în tehnicile consilierii să pună mai puține întrebări. Odată ce devin mai calificați în a pune câteva întrebări bine alese în contextul relațiilor de colaborare, aceștia pot apoi să crească numărul de întrebări, dar niciodată până la punctul în care să îi controleze și să îi lipsească de putere pe clienți.

Pe lângă ceea ce spun, modul în care consilierii adresează întrebări este foarte important. Atunci când vine vorba de adresarea întrebărilor, consilierii ar trebui să folosească mesaje vocale potrivite din punctul de vedere al volumului, articulației, înălțimii, emfazei și ratei vorbirii. De exemplu, clienții se pot simți copleșiți dacă vocea care le pune întrebările este puternică sau stridentă. Mai mult decât atât, și mesajele corporale ale persoanelor care acordă sprijin ar trebui să dovedească în mod clar atenție și interes în ceea ce privește răspunsurile clienților. De exemplu, în cazul în care consilierii folosesc doar puțin contactul vizual și au o postură corporală rigidă, clienții ar putea să se simtă mai puțin înclinați să răspundă în mod adecvat întrebărilor.

## Întrebări despre sentimente și reacții fizice

Întrebările îi pot ajuta pe clienți să se exprime mai clar în legătură cu sentimentele și reacțiile fizice. În mod frecvent, atunci

când consilierii nu pot presupune un înțeles comun, este nevoie să își clarifice etichetele pe care clienții le atașează sentimentelor. De exemplu, întrebările ulterioare adresate unui client care spune „Sunt foarte deprimat" ar putea fi: „Atunci când spui că ești foarte deprimat, ce vrei să spui?" sau „Atunci când spui că ești foarte deprimat, care sunt sentimentele specifice și reacțiile fizice?" sau „Te simți foarte deprimat. Spune-mi mai multe despre acest sentiment." Apoi, consilierul poate colabora cu clientul pentru a identifica sentimentele și reacțiile fizice relevante. Uneori, consilierii pot să verifice în mod direct sentimentele sau reacțiile fizice specifice: de exemplu, „Uneori ai idei suicidare?" sau „Cum stai cu apetitul?"

Adesea este nevoie ca persoanele de suport să-i ajute pe clienți în extinderea și elaborarea sentimentelor și reacțiilor fizice. Caseta 11.1 oferă unele întrebări ilustrative.

**Caseta 11.1 Exemple de întrebări care se concentrează asupra sentimentelor și reacțiilor fizice**

Când ai început să te simți astfel?
Spune-mi mai multe despre acest sentiment.
Descrie-mi cum experimentează corpul tău acest sentiment.
Ai vreo imagine vizuală care să capteze acest sentiment?
În ce stare erai atunci și în ce stare ești astăzi?
Mai sunt și alte sentimente care însoțesc sau stau la baza acelui sentiment?
Cum te simți aici și acum?
Cât de persistent este sentimentul?
Pe o scală de la 0 la 10 [sau de la 0 la 100], cât de puternic este sentimentul?

## Întrebări privind modul de gândire

Consilierii îi pot ajuta pe clienți să își dezvăluie gândurile prin adresarea unor întrebări potrivite. O modalitate de adresare a întrebărilor referitoare la modul de gândire este denumită „Gândește cu voce tare". Gândirea cu voce tare implică încurajarea clienților de a gândi cu voce tare referitor la anumite situații specifice. De exemplu, clienților li se poate cere să îi plimbe pe consilieri, cu încetinitorul, printre gândurile și sentimentele lor referitoare la anumite experiențe evocatoare de anxietate.

Uneori, consilierii pot accesa gândirea de la nivelul sentimentelor: de exemplu, „Ce gânduri au precedat sau au însoțit acele sentimente?". Alteori, consilierii pot alege să acceseze gândirea prin comportamentul unui client sau prin comportamentul altei persoane: de exemplu, „Când ai făcut acel lucru, la ce te gândeai?" sau „Atunci când el/ea a spus acel lucru, ce ți-a trecut prin minte?". Consilierii pot să adreseze și întrebări ulterioare, cum ar fi: „Mai erau și alte gânduri sau imagini?".

Un alt mod de a privi gândurile este prin prisma puterii acestora. O modalitate de a face acest lucru este de a eticheta gândurile ca reci, calde sau fierbinți. În mod special, consilierii îi sprijină pe clienți să caute gândurile fierbinți, care pot declanșa sentimente nedorite și comunicări de tip nedorit. Adesea, gândurile clienților referitoare la ce gândesc alte persoane pot fi gânduri fierbinți, care conduc la o comunicare slabă, de exemplu, urmate de gândul „Îmi pândește greșelile", cu o explozie de furie împotriva lui/ei. Caseta 11.2 oferă câteva întrebări ilustrative, care se concentrează pe gândirea clienților.

**Caseta 11.2 Exemple de întrebări care se concentrează pe gândire**

Ce gânduri ai avut înainte de/în timpul/după situația respectivă?
Ce îți trecea prin minte chiar înainte să începi să simți acest lucru?
Ce fel de imagini îți vin în minte în situația respectivă?
Intră cu încetinitorul în gândurile tale din situația respectivă.
Cât de frecvent ai aceste gânduri?
Atunci când el/ea a acționat astfel, la ce te-ai gândit?
Care dintre aceste gânduri este gândul fierbinte?
La ce crezi că se gândea el/ea?
De ce îți este frică?
Pe ce resurse sau puncte tari te poți baza în situația respectivă?
Ce amintiri îți stârnește această situație?
Mai erau și alte gânduri sau imagini?

În plus, consilierii pot adresa întrebări specifice cu privire la limbajul intern, reguli și percepții.

Consilierii îi pot ajuta pe clienți să înțeleagă modul în care pot gândi mai profund, trecând dincolo de fapte, pentru a căuta interpretările și percepțiile. Adesea, informațiile pe care le oferă clienții au înțelesuri personale sau simbolice pentru ei. De exemplu, partenerii care nu primesc flori de ziua lor ar putea sau nu să se gândească că acest lucru simbolizează lipsa de iubire. Întrebările care sondează înțelesurile personale ar trebui să fie deschise și experimentale, de vreme ce clienții ar trebui să cunoască răspunsurile mai bine decât orice altcineva, chiar dacă nu este întotdeauna cazul. Întrebările ilustrative includ: „Mă întreb care

este înțelesul _____ pentru tine?", „Ce faci cu asta?" și „De ce este _____ atât de important pentru tine?".

## Întrebări privind comunicările și acțiunile

Întrebările privind comunicările și acțiunile clienților sunt menite să extragă anumite detalii despre modul în care aceștia se comportă. Adesea, ceea ce spun clienții este vag, ei având nevoie de sprijin pentru a deveni mai clari. Uneori, consilierii au dificultăți în a-i ajuta pe clienți să descopere ce se întâmplă cu adevărat în situațiile respective, și starea ambiguă persistă. Caseta 11.3 oferă unele exemple de întrebări care se concentrează pe comunicare și acțiuni.

**Caseta 11.3 Exemple de întrebări care se concentrează pe comunicare și acțiuni**

Cum te-ai comportat atunci?
Ce ai spus?
Cum comunicai vocal?
Cum comunicai prin limbajul trupului?
Cum a reacționat el/ea când tu ai făcut acel lucru (specificați)?
Care este pattern-ul de comunicare care se dezvoltă între voi atunci când te certi?
Ce s-a întâmplat înainte să faci acel lucru?
Care au fost consecințele faptului că ai făcut acel lucru?
Când comunici în acel fel?
Unde reacționezi astfel?
De câte ori pe zi/săptămână/lună faci...?
Câte minute/ore... pe zi?

O întrebare ulterioară, concentrată pe comunicări și acțiuni, este „Arată-mi". Clienții pot fi invitați să ilustreze mesajele verbale, vocale și corporale pe care le-au folosit fie singuri, fie într-un joc de rol, împreună cu persoana care acordă sprijin. De exemplu, profesorii care întâmpină dificultăți în a disciplina copiii îi pot arăta consilierului modul în care încearcă să facă acest lucru. Jocul de rol oferă posibilitatea explorării pattern-urilor de comunicare care se extind dincolo de un răspuns inițial la „arată-mi", concentrat doar pe o singură unitate de interacțiune. Consilierii pot chiar să înregistreze jocurile de rol și să le arate din nou clienților, pentru a ilustra anumite aspecte și pentru a dezvolta abilitatea clienților de a se observa pe ei înșiși.

## Împletirea ascultării active cu întrebări

Clienții se simt interogați atunci când persoanele care acordă sprijin le pun o serie de întrebări într-o succesiune foarte rapidă. Consilierii își pot domoli în mare măsură ritmul de adresare a întrebărilor dacă se opresc pentru a vedea dacă respectivii clienți doresc să continue să răspundă și apoi să reflecteze la fiecare răspuns. Împletirea cu ascultarea activă are avantajul de a ne asigura că persoanele de suport verifică acuratețea înțelegerii lor. Caseta 11.4 ilustrează procesul de împletire a ascultării active cu întrebări. În acest fragment, consilierul o ajută pe Debbie în descrierea cadrului ei intern de referință, încurajând-o să își dezvăluie sentimentele și motivele lor.

## Caseta 11.4 Împletirea ascultării active cu întrebări

**Situația-problemă**

Debbie, o funcționară de bancă de 27 de ani, se prezintă la un consilier pentru că nu se înțelege cu colegii ei.

**Împletirea ascultării active cu întrebări**

| | |
|---|---|
| **Debbie:** | Sunt foarte îngrijorată pentru că nu mă înțeleg bine cu colegii mei, funcționari de bancă. |
| **Consilierul:** | Ești preocupată de aceste relații de la locul de muncă. Poți să îmi spui mai multe despre aceasta? |
| **Debbie:** | Da, suntem șase funcționari în bancă, doar că ceilalți par să fie prieteni. |
| **Consilierul:** | Ceilalți se înțeleg bine, dar cum se poartă aceștia cu tine? |
| **Debbie:** | Nu sunt răutăcioși în față, dar evită să îmi vorbească. |
| **Consilierul:** | Așadar, mai curând te simți exclusă. Te-am înțeles corect? |
| **Debbie:** | Da. |
| **Consilierul:** | Tu cum te porți față de ei? |
| **Debbie:** | Mai curând tind să mă rețin decât să încerc să vorbesc cu ei. Cumva îmi este teamă de ei. |

Consilierul ar trebui să asculte întotdeauna cu grijă și să respecte ceea ce au spus clienții. În mod frecvent, următoarea lor întrebare poate să decurgă din ultimul răspuns al clienților și să îi încurajeze pe aceștia să construiască mai departe pornind de aici. Adresarea de întrebări care sunt în mod logic legate de răspunsurile clienților creează un sentiment de colaborare în locul direcționării răspunsurilor de către consilieri. La sfârșitul adresării întrebărilor de clarificare a situației-problemă, persoanele care acordă sprijin pot rezuma principalele puncte și pot verifica împreună cu clienții acuratețea și completitudinea rezumatelor lor.

### Activitatea 11.1 Evaluarea și formularea întrebărilor

1. Privește Caseta 11.1
   - Ce întrebări crezi că sunt într-adevăr utile pentru a sonda sentimentele și reacțiile fizice ale clienților?
   - Te poți gândi la alte întrebări utile pe care persoanele care acordă sprijin le-ar putea adresa în acest scop?
2. Privește Caseta 11.2
   - Ce întrebări crezi că sunt cu adevărat utile pentru a sonda gândirea clienților?
   - Te poți gândi la alte întrebări utile pe care persoanele care acordă sprijin le-ar putea adresa în acest scop?
3. Privește Caseta 11.3
   - Ce întrebări crezi că sunt cu adevărat utile pentru a sonda comunicările și acțiunile clienților?
   - Te poți gândi la alte întrebări utile pe care persoanele care acordă sprijin le-ar putea adresa în acest scop?

## Activitatea 11.2 Împletirea ascultării active cu întrebări

Lucrezi cu un partener.

- Fiecare alege o situație problemă.
- Partenerul A joacă rolul consilier, iar partenerul B joacă rolul clientului.
- Partenerul A petrece între 10 și 15 minute împletind întrebările cu ascultarea activă și clarificând în același timp situația-problemă a partenerului B, adresându-i întrebări despre:
  - sentimente și reacții fizice
  - gândire
  - comunicare și acțiuni
  - orice consideră a fi relevant.
- La sfârșit, partenerul A rezumă principalele detalii acoperite până la momentul respectiv.
- Susține o sesiune de împărtășire de informații și de oferire de feedback.

După aceasta, dacă este posibil, se vor inversa rolurile și se va repeta activitatea.

# Monitorizarea

Pe lângă folosirea tehnicilor de ascultare activă și de adresare a întrebărilor, în unele cadre consilierii îi pot ajuta pe clienți să-și clarifice problemele prin monitorizarea sentimentelor, a reacțiilor fizice, gândurilor și comunicărilor/acțiunilor lor. Consilierii pot simți nevoia de a le explica respectivilor clienți de ce poate fi utilă monitorizarea. Monitorizarea sistematică poate fi importantă la începutul, în timpul și după consiliere. La început, monitorizarea sistematică poate stabili niște linii de bază și poate spori conștientizarea. În timpul procesului de consiliere, monitorizarea poate servi pentru reamintirea anumitor aspecte, verificarea progresului și pentru motivare. După terminarea procesului de sprijin, monitorizarea este relevantă pentru a menține beneficiile obținute, deși clienții ar putea să nu mai fie la fel de sistematici în colectarea de informații ca în timpul procesului. Aici, mă concentrez asupra monitorizării de la începutul procesului de consiliere.

## Monitorizarea sentimentelor și a reacțiilor fizice

Consilierii îi pot încuraja pe clienți să-și monitorizeze sentimentele și reacțiile fizice prin folosirea unor scurte scale de cotare

fie zilnic, fie în unele situații specifice. Clienților li se poate cere să-și înregistreze sentimentele referitoare la stare (de la foarte fericit până la foarte deprimat), nivelul de anxietate (de la deloc anxios până la foarte anxios), nivelul stresului (de la deloc stresat până la foarte stresat) și așa mai departe. Scalele obișnuite de cotare se extind între 0 și 10 sau 0 și 100. Consilierii pot simți nevoia de a-i antrena pe clienți în tehnicile identificării și cotării sentimentelor-cheie sau sentimentelor importante și a reacțiilor fizice pe care le experimentează fie zilnic, fie în situații specifice. Mai jos este un exemplu al unei scale simple, pe care clienții o pot folosi pentru a-și cota nivelul de anxietate zilnic sau în situații specifice.

**Deloc anxios** 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **Foarte anxios**

Consilierii îi pot, de asemenea, ajuta pe clienți să folosească foi de lucru pentru a se monitoriza și pentru a deveni mai conștienți de modul în care se simt în anumite situații specifice. Caseta 12.1 prezintă o astfel de foaie de lucru completată împreună cu un client care se simte neînțeles de către un prieten. Persoanele care acordă sprijin trebuie să le ofere clienților posibilitatea exersării pentru completarea unor astfel de foi de lucru înainte ca aceștia să le completeze pe cont propriu.

**Caseta 12.1 Foaie de lucru pentru identificarea și cotarea sentimentelor, reacțiilor fizice și a gândurilor-cheie într-o situație anume**

Situație
*(Cine? Ce? Când? Unde?)*
Sâmbătă, ora 7 dimineața
Rajiv are o neînțelegere cu colegul de apartament, Ian.

**Sentimente și reacții fizice cheie**
*[Ce am simțit? Cum am reacționat din punct de vedere fizic? Cotații pentru fiecare sentiment-cheie și fiecare reacție fizică (0–100%)]*
Furios 80%
Confuz 60%
Rănit 65%

**Gânduri (percepții și imagini)**
*(Ce gânduri am avut chiar înainte de a începe să simt și să reacționez fizic astfel? Plasarea unei steluțe în dreptul oricărui gând fierbinte)*
Oricât de mult aș încerca, pur și simplu nu pot ajunge la Ian.
* Chiar nu mai am nevoie și de această ciorovăială cu Ian, pe lângă presiunea pe care o resimt deja.
Am încercat să fiu pe cât de rezonabil posibil.
În mod normal, eu și Ian ne înțelegem destul de bine.
Ian nu gândește înainte să vorbească.

## Monitorizarea gândirii

Consilierii îi pot încuraja pe clienți să-și monitorizeze gândurile, percepțiile și imaginile. Uneori, o astfel de monitorizare se întâmplă împreună cu monitorizarea sentimentelor și a reacțiilor fizice (vezi Caseta 12.1). Clienților li se poate cere să plaseze o steluță lângă orice gând fierbinte, care este cel mai mult asociat cu sentimente și reacții fizice. O altă abordare a monitorizării gândurilor este de a le cere clienților să contabilizeze fiecare moment când ajung la un gând autodistructiv, de exemplu: „Nu sunt bun". Contabilizarea îi poate ajuta pe clienți să devină mai conștienți de natura repetitivă a gândirii lor. Clienții pot apoi să înregistreze pentru o perioadă de timp frecvența zilnică a gândurilor și percepțiilor în cauză.

O altă abordare a monitorizării gândirii este folosirea cadrului de lucru SGC (Situație–Gânduri–Consecințe), care poate fi folosit atât de către consilieri, cât și de clienți ca un instrument pentru a analiza modul în care gândurile intermediază situațiile și modurile în care clienții simt, reacționează fizic, comunică și acționează. În acest cadru:

S = Situație (situații cu care se confruntă clienții)
G = Gânduri (gânduri și imagini vizuale)
C = Consecințe (sentimente, reacții fizice, comunicări și acțiuni)

Ideea este că, de fapt, clienții nu trec automat de la situație (S) la consecințele situației (C). În schimb, consecințele (C) situației (S) sunt intermediate de ce și de cum gândesc aceștia (G). Sentimentele, reacțiile fizice, comunicările și acțiunile lor, bune sau rele, sunt intermediate de gândurile și procesele lor mentale.

Caseta 12.2 oferă o foaie de lucru SGC pe care clienții o pot folosi atât pentru a-și monitoriza, cât și pentru a-și analiza gândurile în anumite situații. Este nevoie ca persoanele care acordă sprijin să le arate clienților cum să completeze foaia de lucru. Am completat foaia de lucru pentru Robyn, o femeie de 35 de ani care este foarte anxioasă în ceea ce privește prima întâlnire cu Rod, după ce și-a încheiat relația de opt ani cu Tim.

**Caseta 12.2 Foaia de lucru SGC (Situație–Gânduri–Consecințe)**

**Situație**

*Exprimarea situației-problemă în mod clar și succint*

Am o primă întâlnire cu Rod.

**Gânduri**

*Înregistrarea gândurilor cu privire la situație*

Trebuie să fac totul foarte bine.

Nu am nicio idee cum să îl fac să mă placă.

Mi-e teamă că voi eșua.

**Consecințe**

*Care sunt consecințele gândurile mele privind situația?*

*Sentimentele și reacțiile fizice*

Sentimente: foarte anxioasă

Reacții fizice: tensiune în stomac, nu mă concentrez așa cum ar trebui.

*Comunicarea și acțiunile mele*

Vorbesc prea mult despre mine însămi și despre Tim.

Nu ascult în mod adecvat și nu manifest destul de mult interes pentru Rod.

## Monitorizarea comunicării și acțiunilor

Consilierii îi pot încuraja pe clienți să își monitorizeze comportamentul și astfel să devină mai conștienți de modul în care comunică și acționează în sfera de probleme. Uneori, clienții sunt de acord să își facă temele, de exemplu, să telefoneze pentru a stabili o întâlnire, pentru ca apoi să înregistreze cum s-au comportat. În continuare sunt prezentate metode prin care consilierii îi pot încuraja pe clienți să își monitorizeze modul în care comunică și acționează.

A ține un jurnal este un mod de a monitoriza comunicarea și acțiunile. Clienții pot să acorde o atenție deosebită consemnării incidentelor critice în care au folosit comportamente potrivite sau nepotrivite. Deși jurnalele pot fi folositoare, unii clienți găsesc această abordare prea ușor de ignorat și prea nesistematizată.

### GRAFICE DE FRECVENȚĂ

Graficele de frecvență se concentrează asupra frecvenței cu care clienții pun în act un anumit comportament într-o perioadă de timp: zilnic, săptămânal sau lunar. De exemplu, clienții ar putea puncta câte țigări au fumat într-o zi și apoi să transfere această informație într-un grafic lunar împărțit pe zile. Un alt exemplu este acela al lui Steve, care, neavând un loc de muncă, este de acord să înregistreze zilnic, timp de o săptămână, comportamentele lui de căutare a unei slujbe într-un „Grafic de activitate de căutare a unui loc de muncă". Graficul listează activitățile pe o axă orizontală și zilele pe o axă verticală. Activitățile listate pe axa orizontală sunt candidaturi scrise și aplicații telefonice, solicitarea de informații prin scrisori, și la telefon, promovare, încercări de contactare, vizită la oficiul de muncă și participarea la interviu. Consilierul îi dă instrucțiuni lui Steve să scrie cifra 1 în caseta relevantă de fiecare dată când întreprinde o acțiune.

### CONSEMNĂRI DE TIPUL SITUAȚIE, GÂNDURI ȘI CONSECINȚE (SGC)

Completarea unei situații cu trei coloane: consemnări de tipul situație, gânduri, consecințe (SGC) sau a unei foi de lucru este

un fapt ce îi poate ajuta pe clienți să vadă conexiunile dintre modul în care gândesc și cum s-au simțit, cum au reacționat din punct de vedere fizic și cum au comunicat sau reacționat. Ca exemplu, puteți vedea Caseta 12.2.



## CONSEMNĂRI ALE MESAJELOR VERBALE, VOCALE ȘI CORPORALE

În mod frecvent, clienții au o slabă conștiință a comunicării lor vocale și corporale. Pe parcursul stadiului înțelegerii, consilierii și clienții pot deveni conștienți de anumite sfere importante pentru înțelegerea situațiilor-problemă ale clienților. De exemplu, un consilier lucrează cu Sonia, o femeie căsătorită, cu trei copii, a cărei situație-problemă se centrează în jurul dificultății ei de a stabili anumite limite pentru tatăl său văduv, Walter, care dă telefoane repetate și cere atenție și timp, chiar dacă este capabil să aibă grijă de el însuși. Sonia este instruită în prealabil să observe mesajele verbale, vocale și corporale.

**12.3 Exemple de consemnări ale mesajelor verbale, vocale și corporale**

| Situație | Cum am comunicat | | |
|---|---|---|---|
| | Mesaje verbale | Mesaje vocale | Mesaje corporale |
| 1 | | | |
| 2 (ș.a.m.d) | | | |

## Asistarea clienților în monitorizare

Clienții nu au obiceiul înregistrării sistematice a observațiilor privind modul în care se simt, reacționează fizic, gândesc și comunică/acționează. Ar putea fi nevoie ca persoanele care acordă sprijin să-i motiveze să facă astfel. De exemplu, un consilier ar putea să-i explice Soniei: „Consemnarea în scris a modului în care comunici prin cuvinte, vocal și fizic de fiecare dată când tatăl tău încearcă să te facă să petreci timp cu el ne oferă informații pentru dezvoltarea de strategii folositoare pentru a putea impune limite comportamentului său, prin care solicită timp și atenție."

Consilierii trebuie fie să ofere consemnări de monitorizare, fie să supervizeze clienții în alegerea formatului pentru consemnare. Consilierii nu ar trebui să se aștepte din partea clienților ca aceștia să își facă singuri consemnările. În primul rând, clienții s-ar putea să nu facă acest lucru și, dacă o fac, ar putea să o facă greșit.

Clienții nu sunt în mod natural buni autoobservatori. În consecință, ar putea fi nevoie ca persoanele care acordă sprijin să îi antreneze spre a discrimina și a înregistra comportamente specifice. Clienții au nevoie de claritate nu numai în ceea ce privește acțiunile de înregistrat, dar și felul în care să înregistreze. În plus, ei au nevoie de conștientizarea tendințelor de a-și percepe greșit sau selectiv acțiunile: de exemplu, înclinația de a observa mai curând punctele slabe decât punctele tari.

Consilierii ar trebui să îi recompenseze pe clienți cu interes și laude atunci când aceștia își fac consemnările. Această ghidare este bazată pe principiul comportamental fundamental conform căruia acțiunile gratificante sunt mai pasibile să se repete. Mai

mult decât atât, consilierii ar trebui să își recompenseze mereu clienții pentru eforturile lor, prin ascultarea raportului. Consilierii îi pot ajuta pe clienți să folosească informațiile înregistrate prin consemnările de monitorizare pentru autoexplorare și evaluare. Fără a face totuși această muncă în locul lor, consilierii îi pot ajuta pe clienți să priceapă înțelesul informației colectate.

### Activitatea 12.1 Monitorizarea sentimentelor, reacțiilor fizice și a gândurilor

Un joc de rol cu un partener care acționează ca un „client" cu o situație specifică, în care experimentează sentimente și reacții fizice care pot fi autodistructive. Oferă-i motive clientului tău pentru monitorizarea sentimentelor, reacțiilor fizice și a gândurilor sale. Folosind formatul Casetei 12.1, ajută-ți clientul să identifice sentimentele-cheie, reacțiile fizice și gândurile din acea situație. După aceasta, organizează o sesiune de feedback și discuții. Apoi, dacă este posibil, inversați rolurile.

### Activitatea 12.2 Monitorizarea situațiilor, gândurilor și a consecințelor

Un joc de rol cu un partener care acționează ca un „client" cu o situație specifică, în care se comportă de o manieră autodistructivă. Oferă-i motive clientului tău pentru monitorizare, în scopul descoperirii relației dintre gânduri-le, sentimentele și comunicările/acțiunile sale. Folosind formatul SGC prezentat în Caseta 12.2, ajută-ți clientul să descrie situația și să-și identifice modul de gândire, sentimentele/reacțiile fizice și consecințele comunicării/acțiunilor.

După aceasta, organizează o sesiune de feedback și discuții. Apoi, dacă este posibil, inversați rolurile.

## Activitatea 12.3 Monitorizarea mesajelor verbale, vocale și corporale

Un joc de rol cu un partener care acționează ca un „client" cu o situație specifică, în care comunică nepotrivit. Oferă-i motive clientului tău pentru a-și monitoriza comunicarea în situația respectivă. Apoi, folosind formatul consemnărilor din Caseta 12.3, instruiește-ți clientul să-și observe și să-și înregistreze sistematic mesajele verbale, vocale și corporale din acea situație.

După aceasta, organizează o sesiune de feedback și discuții. Apoi, dacă este posibil, inversați rolurile.

# Oferirea de provocări și de feedback

Acest capitol este diferit de anterioarele, dat fiind că tehnicile de oferire de provocări și de feedback reprezintă răspunsuri care emană în mod clar din cadrul de referință extern al consilierului, nefiind desemnate să clarifice cadrul de referință intern al clientului. Punctul de plecare a oricărei relații de lucru colaborative este de a folosi tehnicile de ascultare activă și de adresare a întrebărilor pentru a clarifica cadrul de referință al clienților. Oferirea de provocări și oferirea de feedback sunt două tehnici pe care le stăpânesc consilierii și care trec dincolo de clarificarea cadrelor de referință existente ale clienților, pentru a extinde modul în care se văd pe ei înșiși și în care își privesc problemele.

## Oferirea de provocări

Provocarea este poate un cuvânt mai delicat decât confruntarea, care evocă imagini ale clienților așezați pe scaun, aflați sub tensiune și cărora li se înlătură, fără remușcări, obiceiurile autoprotectoare de către persoanele care acordă consiliere. Provocările apar din cadrele externe de referință ale consilierilor, cu scopul de a ajuta clienții să își dezvolte perspective noi, mai bune, cu privire la ei înșiși, la alții și la situațiile lor problemă.

Provocările calificate invită clienții să examineze discrepanțele dintre sentimentele, gândurile și mesajele lor pe care, din varii motive, pot să nu le conștientizeze suficient. Provocările pentru care pledez aici au două caracteristici distinctive: în primul rând, tind să fie suficient de aproape de cadrele de referință interne existente ale clienților și, în al doilea rând, sunt făcute într-o manieră relativ neamenințătoare. Așa cum ilustrează Caseta 13.1, provocările pot fi de multe feluri.

**Caseta 13.1 Exemple de inconsecvență în oferirea de provocări**

*Inconsecvență între mesajele verbale, vocale și/sau corporale*
Îmi spuneți că vă simțiți trist cu privire la acest lucru, cu toate acestea zâmbiți.

*Inconsecvență între cuvinte și acțiuni*
Spuneți că ați trecut peste povestea cu el, cu toate acestea continuați să îl sunați.

*Inconsecvență între valori și acțiuni*
Îmi spuneți că apreciați onestitatea, dar în același timp nu vă deranjează să modificați uneori adevărul.

*Inconsecvență între a-și da cuvântul și a-și ține cuvântul*
Ați spus că doriți să petreceți mai mult timp cu copiii, dar după câte se pare nu ați făcut acest lucru.

*Inconsecvență între afirmațiile anterioare și cele prezente*
În cadrul ultimei ședințe ați spus că v-ați săturat de șeful dumneavoastră, totuși acum spuneți că este destul de bun, în fond.

*Inconsecvență între afirmații și fapte*
Ați spus că partenerul dumneavoastră nu face niciodată nimic pentru dumneavoastră, iar acum îmi spuneți că ieri a spălat toate vasele după cină.

*Inconsecvență între propriile evaluări și evaluările altora*
Eu recepționez două mesaje. Păreți să credeți că ați gestionat bine situația, dar restul grupului este în continuare nemulțumit în ceea ce privește comportamentul dumneavoastră.

## CUM SĂ OFERIM PROVOCĂRI

Mesajele pentru oferirea de provocări includ: „Pe de o parte... pe de altă parte...", „Pe de o parte..., totuși...", „Spuneți că..., dar..." și „Recepționez două mesaje..." sau „Recepționez un mesaj mixt...". Mesajele vocale și corporale ale consilierilor ar trebui să rămână relaxate și prietenoase. Consilierii începători ar trebui să se rezume la a oferi provocări moderate, dat fiind potențialul uriaș al relațiilor de consiliere de a se transforma în relații neproductive atunci când consilierii fără experiență lansează provocări foarte puternice.

Atunci când oferim provocări, este important să menținem urechile clienților larg deschise pentru noua informație. Tocmai de aceea, consilierii ar trebui să lanseze provocările de pe poziții egale, să evite să le vorbească de sus clienților și să își amintească de faptul că provocările sunt invitații la explorare. Un risc major în oferirea de provocări clienților este ca aceștia să perceapă drept umilințe ceea ce spun consilierii.

Consilierii ar trebui să folosească un minimum de „mușchi", oferind provocări în măsura în care o necesită obiectivele. Provocările puternice pot să creeze rezistențe. Deși uneori sunt necesare, este cel mai bine ca astfel de provocări să fie evitate. În

mod special atunci când raportul și încrederea nu sunt încă stabilite în relațiile de consiliere, aceste provocări pot apărea prea devreme. Strategiile pe care clienții le pot folosi pentru a rezista provocărilor includ discreditarea celor care le oferă provocările, încercarea de a-i convinge pe cei care le lansează să-și schimbe perspectivele, devalorizarea problemei, căutarea de sprijin în altă parte în ceea ce privește perspectivele care au fost provocate și acceptarea provocării în cadrul procesului de consiliere, dar lipsa de acțiune în exteriorul acestuia.

Consilierii ar trebui să-și asume responsabilitatea finală de a aprecia valoarea provocărilor lor împreună cu clienții, care pot apoi decide dacă provocările îi ajută cu adevărat să avanseze în explorările lor. Adesea, provocările sunt doar întrucâtva discrepante cu percepțiile actuale ale clienților. Dacă sunt adresate la timp și exprimate cu tact, este puțin posibil ca astfel de provocări să stârnească o apăsare majoră.

În ultimă instanță, persoanele care acordă sprijin ar trebui să aibă grijă să nu exagereze cu oferirea de provocări. Nimănui nu îi face plăcere să fie mereu provocat. Prin provocări constante, consilierii pot crea climate emoționale nesigure. Dacă oferă însă provocări competente, îi pot ajuta pe clienți să își sporească înțelegerea și să acționeze mai eficient. Totuși, în cazul în care consilierii provoacă prea adesea și cu prea puțină îndemânare, îi pot împiedica pe clienți să realizeze insight-uri și pot submina crearea unei relații de colaborare.

## Oferirea de feedback

Competențele de oferire de feedback și cele de oferire de provocări se suprapun. Totuși, competențele de oferire de provocări

sunt folosite ca răspuns la inconsecvențe, în timp ce oferirea de feedback nu presupune existența vreunei inconsecvențe. Voi distinge în cele ce urmează între feedbackul observațional, „Te observ ca…" și feedbackul experiențial, „Te resimt ca…"

## FEEDBACKUL OBSERVAȚIONAL

Consilierii, în calitate de observatori ai comunicării clienților, pot să o vadă diferit, și posibil mai corect, decât o percep clienții înșiși. Atunci când persoanele care acordă sprijin și clienții colaborează în adevăratul sens al cuvântului, în încercarea de a înțelege problemele clienților și situațiile–problemă, pot apărea momente în care consilierii pot decide să le ofere clienților un feedback bazat pe propriile observații. Să luăm, spre exemplu, clienții care de-abia le-au arătat consilierilor modalitățile în care ei comunică în anumite situații. După unele jocuri de rol scurte, clienții pot dovedi mai mult insight în ceea ce privește mesajele lor verbale, vocale și corporale. Totuși, în calitate de observatori, consilierii pot dori să le aducă și alte lucruri în atenție.

Cum pot consilierii să le ofere feedback clienților? Caseta 13.2 oferă numeroase sugestii cu privire la modul în care consilierii pot să abordeze această sarcină. Aceste sugestii includ folosirea mesajelor conținând pronumele personal „eu", claritatea exprimării și, atunci când este posibil, emiterea unui feedback în mod pozitiv, folosirea unui feedback de verificare, precum și a unui feedback corectiv, demonstrarea feedbackului și oferirea ocaziilor pentru clienți să răspundă la feedback.

## Caseta 13.2 Îndrumări pentru oferirea de feedback

- **Folosiți mesaje care să cuprindă pronumele „Eu" mai degrabă decât „Tu" (sau „Dumneavoastră")**
  *Mesaje incluzând pronumele „Tu"*
  Ai făcut...
  *Mesaje care includ pronumele „Eu"*
  Te resimt ca...

- **Fiți concreți, iar când este posibil, emiteți feedbackul în mod pozitiv**
  *Inexact și negativ*
  Acest lucru este puțin productiv.
  *Concret și pozitiv*
  Credeam că poți vorbi mai tare și că poți folosi contactul vizual.

- **Folosiți feedbackul de verificare, precum și pe cel corectiv**
  Consider că volumul vocii tale este unul bun, dar că ai putea folosi și contactul vizual.

- **Luați în considerare feedbackul emoțional, precum și pe cel comportamental**
  Atunci când ai vorbit cu voce tare și ai avut un contact vizual foarte direct, m-am simțit dominat de tine.

- **Luați în considerare demonstrarea feedbackului**
  Aș dori să îți arăt cum m-a copleșit contactul tău vizual... (apoi demonstrați).

- **Oferiți-le ocazia clienților de a răspunde la feedback**
  Care este reacția ta la ceea ce ți-am spus?

După conducerea unor mici jocuri de rol, eu prefer să le cer clienților să se evalueze pe ei înșiși înainte de a oferi orice fel de feedback. Motivele pentru a face acest lucru includ încurajarea clienților să participe activ și să-și reducă nevoia unui feedback din partea mea, de vreme ce ei pot să fi observat deja ceea ce voiam să le spun. Printre alte motive pentru a face acest lucru se numără și cele de creștere a abilităților de autoobservare și a posibilității ca ei să fie receptivi la feedbackul meu, de vreme ce le-am oferit deja oportunitatea să se evalueze pe ei înșiși. De exemplu, după ce îi invit pe clienți să-și comenteze performanța și după ce le ascult răspunsurile, pot să rezum ceea ce au spus întrebându-i: „Te-ar deranja dacă aș face o observație sau două...?" și apoi, dacă îmi este dată permisiunea, ofer pe scurt feedbackul meu.

## FEEDBACKUL EXPERIENȚIAL

Feedbackul poate implica și ca persoanele care acordă sprijin să își folosească modul în care îi percep pe clienți drept bază pentru a oferi observații atât despre client, cât și despre procesul de ajutorare. Într-o oarecare măsură, ședințele de consiliere și contactele pot fi microcosmosuri ale vieții exterioare. Clienții pot aduce aici aceleași pattern-uri de comunicare care le creează dificultăți în afara procesului de sprijin. Totuși, consilierii ar trebui să fie foarte atenți să nu-și lase propriile chestiuni nerezolvate să interfereze cu modul în care îi percep pe clienți.

Situațiile în care modul în care a fost perceput stilul interpersonal al clientului ar putea să arunce lumină asupra problemelor lor din afară includ faptul de a nu ajunge la timp la interviuri, de a vorbi distant și de a căuta asigurări. De exemplu, față de un

client care caută încontinuu asigurări, un consilier poate comenta astfel: „Mă simt pus la colț pentru că simt presiune din partea ta în direcția oferirii de asigurări, în vreme ce eu mi-aș dori să te încurajez să te bazezi pe propriile tale judecăți". Oferirea de feedback experiențial pozitiv clienților cu stimă de sine scăzută poate să fie uneori folositoare: de exemplu, „Te percep ca având puterea să gestionezi această situație" sau „Te percep ca având multe de oferit unui prieten". Astfel de comentarii trebuie să se constituie în feedback-uri autentice mai degrabă decât în niște asigurări superficiale.

Consilierii pot să ofere feedback experiențial și în ceea ce privește procesul de ajutorare. De exemplu, dacă în mod repetat clienții revin la anumite lucruri, consilierul ar putea spune: „Te percep a fi explorat acest subiect cât de mult se poate pentru moment și ar putea fi mai profitabil să îl depășești. Ce crezi?". Un alt exemplu este acela al consilierului care împărtășește modul în care percepe un client care folosește umorul ca mecanism de distanțare atunci când subiectele devin prea personale. De exemplu, consilierul ar putea spune „Simt că acest subiect se apropie prea mult pentru a mai fi confortabil, iar tu începi să faci pe clovnul pentru a evita să îl confrunți în mod direct". Nu mai este nevoie să spunem că tactul și momentul potrivit sunt foarte importante, astfel încât clienții să se deplaseze înainte, și nu înapoi.

### Activitatea 13.1 Abilități de oferire a provocărilor

1. Ce înseamnă pentru tine conceptul de a oferi provocări clienților? Care sunt avantajele și dezavantajele oferirii de provocări clienților la începutul relației de consiliere?

2. Folosindu-te de Caseta 13.1 ca ghid, formulează un răspuns prin care să oferi provocări care să surprindă fiecare dintre următoarele forme:
   - inconsecvența dintre mesajele verbale, vocale și/sau corporale
   - inconsecvența dintre cuvinte și acțiuni
   - inconsecvența dintre valori și acțiuni
   - inconsecvența dintre cuvântul dat și cuvântul ținut
   - inconsecvența dintre afirmațiile anterioare și cele prezente
   - inconsecvența dintre afirmații și fapte
   - inconsecvența dintre propriile evaluări și ale altora.

## Activitatea 13.2 Abilități de oferire de feedback

1. Folosește-te de îndrumările de oferire de feedback din Caseta 13.2 și formulează afirmații pentru a ilustra fiecare dintre acele îndrumări diferite.
2. Lucrează în echipă, astfel încât partenerul A să fie „client", iar partenerul B să fie „persoană care acordă sprijin".
   - Partenerul A selectează o situație-problemă care implică o altă persoană și pe care consideră că ar putea-o comunica mai bine.
   - Partenerii A și B conduc un scurt joc de rol, în care partenerul B joacă cealaltă persoană, iar partenerul A demonstrează cum comunică în mod curent în acea situație.
   - După aceasta, partenerul B îl invită pe partenerul A să comenteze mesajele sale verbale, vocale și corporale în acea situație. Apoi partenerul B oferă feedback observațional partenerului A.
   - În continuare, organizează o ședință de discuții privind abilitățile de a oferi feedback observațional ale partenerului A.
   - Apoi, dacă este cazul, inversați rolurile.
3. Ce înseamnă pentru tine conceptul de feedback experiențial?
4. Formulează una sau mai multe afirmații care să conțină feedback experiențial.

# Autodezvăluirea

Consilierii relaționează cu clienții în numeroase cadre, formale și informale, în care procesul de consiliere ar putea fi sau nu parte a altor roluri primare. Spre deosebire de consilierea formală și psihoterapie, persoanele de sprijin care folosesc tehnicile de consiliere de bază se află deja în relații duale cu clienții: de exemplu, supervizor–muncitor, logoped–pacient sau manager de hotel–oaspete. De vreme ce este imposibil să generalizăm fiecare context de acordare de sprijin, acest capitol se concentrează pe contactele în care predomină aspectele psihologice. Ar trebui ca persoanele care oferă ajutor să vorbească despre ele însele atunci când lucrează cu clienții? Cum pot consilierii să dea dovadă de autenticitate și umanitate, atâta vreme cât se prezintă clienților ca ecrane albe? Autodezvăluirea consilierului se referă la modurile în care se lasă cunoscut de către clienți.

Autodezvăluirea consilierului, chiar pe parcursul contactelor scurte, poate fi realizată în sens bun sau în sens rău. Consecințele pozitive ale autodezvăluirii consilierilor pot include oferirea de noi insight-uri și perspective, demonstrarea unei tehnici folositoare, egalizarea și umanizarea relației de sprijin, normalizarea dificultăților clienților, insuflarea speranței și oferirea de asigurări. Există totuși pericole mari atunci când persoanele care

acordă sprijin vorbesc despre ele însele în mod nepotrivit. De exemplu, acestea pot să abată atenția conversației înspre ele însele și să îi încarce pe clienți cu propriile lor probleme. Mai mult decât atât, ele pot trece drept slabe și instabile atunci când clienții vulnerabili își doresc ca persoanele care acordă sprijin să fie cu „picioarele pe pământ".

De obicei, termenul de autodezvăluire se referă la o dezvăluire verbală intenționată. Totuși, există numeroase alte moduri în care consilierii se dezvăluie, inclusiv mesajele lor vocale și corporale, disponibilitatea lor, decorul cabinetului, telefonul, comunicările scrise sau prin e-mail și valoarea tarifelor. Există o distincție foarte folositoare între răspunsurile autoimplicate și răspunsurile de autodezvăluire. Un alt fel de a spune acest lucru este că există cel puțin două dimensiuni majore ale autodezvăluirii consilierului: demonstrarea implicării și dezvăluirea informației personale.

## Demonstrarea implicării

Există o poveste anecdotică despre un psihanalist care se ducea la cafenea în timp ce lăsa casetofonul să înregistreze asociațiile libere și visele pacienților. Într-o zi, un pacient care trebuia să fie pe canapea s-a prezentat și el la cafenea, drept pentru care a avut loc următorul dialog.

**Psihanalist:** Ce cauți aici? Ar trebui să fii în psihanaliză.

**Pacient:** Nu vă faceți griji. Am lăsat casetofonul meu să meargă și să-i vorbească celui al dumneavoastră.

Spre deosebire de această caricatură a unui psihanalist total detașat, consilierii pot să își demonstreze implicarea în procesul

consilierii. Autodezvăluirile care dovedesc implicare pot umaniza acordarea de sprijin astfel încât clienții să simtă că sunt în contact cu oameni reali. Există o calitate „aici și acum" de a dovedi implicarea prin împărtășirea reacțiilor cu clienții. Există trei sfere de dezvăluire a implicării: răspunsurile la dezvăluirile specifice ale clienților, răspunsurile oferite clienților ca oameni și răspunsurile la vulnerabilitatea clienților. Caseta 14.1 oferă exemple de afirmații ale consilierului pentru fiecare sferă în parte.

**Caseta 14.1 Exemple de dezvăluiri dovedind implicarea**

**Răspunsurile la dezvăluiri specifice**
Mă bucur sincer.
Este îngrozitor.
Este de bine.
Îmi pare rău să aud asta.

**Răspunsurile oferite clienților ca oameni**
Îți admir perseverența.
Îți apreciez inteligența.

**Răspunsurile la vulnerabilitatea clienților**
Dacă se întâmplă să devii foarte anxios, eu unul sunt disponibil.
Mă întristez când te văd așa de nefericit.

## Dezvăluirea de informații personale

Dezvăluirea de informații personale poate fi ori inițiată de către consilieri, ori ca răspuns la întrebările clienților. Una dintre zonele ce țin de informația personală se referă la calificările și experiența consilierului. Uneori, aceste informații sunt deja disponibile

clienților, dar dacă nu, atunci consilierii trebuie să decidă ce și cât de mult să dezvăluie. Atunci când persoanele care oferă ajutor sunt întrebate cu privire la calificările și experiența lor, sunt de preferat răspunsurile scurte, dar sincere. 

O altă zonă în ceea ce privește dezvăluirea de informații se referă la detaliile din viața privată și la interesele exterioare cadrului consilierii ale persoanei care acordă sprijin. De vreme ce cadrele de consiliere variază de la foarte informal la foarte formal, gradul de dezvăluire a vieții private poate să difere foarte mult de la un cadru la altul. De exemplu, în consilierea persoanelor de aceeași vârstă, obligația ca fiecare să discute probleme personale din viața privată poate fi chiar parte a contractului original. În unele cadre informale, cum ar fi acordarea de sprijin în centrele de tineret, consilierii pot să dezvăluie în mod selectiv detalii și interese din viețile lor private, ca parte a procesului de construire a relației cu clienții lor. De exemplu, cei care lucrează cu tinerii, cu interese în anumite activități sportive sau în muzica pop pot foarte bine să dorească să împărtășească aceste interese atunci când au o discuție cu grupuri de tineri. Totuși, atunci când acordă consiliere individuală clienților, dezvăluirea unor astfel de informații personale ar putea să fie mai puțin potrivită. Uneori, atunci când consilierea are loc în conjuncție cu alte roluri primare, cum ar fi acela de medic, de asistent social sau de preot, consilierii sunt mai puțin susceptibili să dezvăluie detalii privind viețile private sau interesele.

Uneori, experiențele anterioare sau prezente din viețile personale sau profesionale ale consilierilor sunt similare celor experimentate în mod curent de către clienți. Persoanele care acordă sprijin și dezvăluie informații personale cu privire la experiențe similare pot să-și ajute clienții să simtă că înțeleg prin ce trec

aceştia. De exemplu, persoanele anxioase din cauza examenelor ar putea să simtă diferit despre consilierii care le împărtăşesc că şi ei au fost anxioşi. În plus, astfel de dezvăluiri îi pot face pe clienţi să vorbească mai uşor despre propriile experienţe. Caseta 14.2 conţine un exemplu de dezvăluire de informaţii personale care întăreşte relaţia de colaborare.

**Caseta 14.2 Exemplu de dezvăluire de informaţii personale**

**Consilier:** Lynda, faptul că mi-ai vorbit despre dificultăţile de a susţine examene îmi aminteşte de o perioadă din viaţa mea când îmi era cu adevărat teamă de examene şi trebuia să fac ceva în privinţa aceea. Deşi experienţele noastre diferă în mod foarte clar, cred că înţeleg prin ce treci.

**Lynda:** Mulţumesc. Unul dintre cele mai dificile lucruri cu privire la asta este că mă simt atât de singură şi inutilă. Mă simt ca şi cum îi copleşesc şi îi plictisesc pe oameni vorbind despre asta.

În unele tipuri de consiliere, dezvăluirea de informaţii despre unele experienţe asemănătoare face parte din proces: de exemplu, încercarea de a fi sincer în depăşirea dependenţei este inclusă în programul Alcoolicilor Anonimi şi programelor de dependenţă de droguri. Mai mult decât atât, în astfel de programe există şi mărturii ale celor care nu mai beau sau nu mai iau droguri. Astfel de dezvăluiri de informaţii personale oferă dovezi clare că, în ciuda faptului că ar putea trece printr-o luptă chinuitoare, oamenii pot avea succes în conţinerea dependenţelor lor.

Presupunând că persoanele care acordă sprijin consideră ca potrivită dezvăluirea de informații personale, ele pot alege multe moduri în care să facă acest lucru. Una dintre posibilele alegeri este să se limiteze la experiențele trecute sau să discute experiențele curente. O altă alegere se referă la gradul de necesitate sau la numărul de detalii împărtășite. Altă alegere este aceea de a transcende faptele dezvăluite, pentru a ajunge la dezvăluirea de sentimente — de exemplu, nu doar faptul de a nu fi avut un loc de muncă, dar și acela de a fi fost nevoit să facă față sentimentelor de depresie și inutilitate. Pe lângă aceste alegeri ale consilierilor există și altele, printre care se numără dezvăluirea felului în care ei au gestionat experiențele și cum s-au simțit în această privință. În cadrul consilierii de scurtă durată presupus de modelul de ajutorare Relaționare — Înțelegere — Schimbare, persoanele care acordă sprijin nu au oportunitatea de a dezvolta „profunzimea relației" la care ajung ulterior consilierii și psihoterapeuții cu clienții în cadrul unei serii de ședințe.

În cele ce urmează sunt câteva îndrumări privind o dezvăluire potrivită de informații personale, în cazurile în care experiențele consilierului sunt similare cu cele ale clientului.

1. *Vorbește despre tine însuți.* În general, evită să dezvălui experiența unor terțe părți de care fie știi, fie ai auzit.
2. *Vorbește despre experiențe trecute.* Un risc al dezvăluirii experiențelor curente, cum ar fi trecerea printr-un divorț, se concretizează în faptul că persoanele care oferă ajutor nu au încă suficientă distanță emoțională pentru a se asigura că propriile lor probleme nu se amestecă de fapt cu ele ale clienților lor.
3. *Fii la obiect.* Consilierii ar trebui să evite să încetinească sau să abată procesul de sprijin prin lipsa de relevanță sau printr-un discurs prea lung.

4. *Folosește mesaje vocale și corporale adecvate.* Consilierii trebuie să fie autentici și consecvenți, mesajele lor vocale și corporale trebuie să concorde cu dezvăluirile lor verbale.
5. *Fii sensibil la reacțiile clienților.* Consilierii ar trebui să fie suficient de conștienți pentru a-și da seama atunci când dezvăluirile lor sunt folositoare clienților și când ar putea fi nepotrivite sau copleșitoare.
6. *Fii sensibil la diferențele client-consilier.* Așteptările consilierilor diferă în funcție de cultură, clasă socială, rasă și sex, la fel cum diferă și așteptările referitoare la întrebarea dacă o autodezvăluire din partea consilierului este potrivită sau nu.
7. *Împărtășește-ți experiențele proprii cu parcimonie.* Consilierii ar trebui să fie foarte atenți să nu abată atenția de la clienții lor spre propriile persoane.
8. *Nu neglija contratransferul.* Contratransferul se referă la sentimentele negative sau pozitive față de clienți, bazate pe aspecte nerezolvate în propriile vieți ale consilierilor. În mod intenționat sau neintenționat, unii consilieri dezvăluie informații personale pentru a manipula clienții să le împlinească propriile nevoi de aprobare, intimitate și sex. Această posibilitate evidențiază importanța conștientizării de motivația lor și de a avea un comportament etic.

**Activitatea 14.1 Demonstrarea implicării**

1. În ceea ce privește activitatea de consiliere prezentă sau viitoare, scrie pe hârtie situațiile în care ar putea fi potrivit să îți demonstrezi implicarea în fața clienților încă de la începutul procesului de consiliere.
2. Folosindu-te de Caseta 14.1 ca ghid, formulează una sau mai multe modalități de demonstrare a implicării în fiecare dintre următoarele sfere:

- răspunsul la anumite dezvăluiri ale clientului
- răspunsul oferit clienților ca oameni
- răspunsul la vulnerabilitatea clienților

3. Lucrează cu un partener și utilizează tehnici de consiliere de bază pentru a-l ajuta să discute despre o îngrijorare personală sau să joace rolul unui client. În timpul unei ședințe, încearcă, într-una sau mai multe ocazii potrivite, să faci dezvăluiri care să dovedească implicarea. După aceea, partenerul îți poate oferi feedback cu privire la cum a perceput dezvăluirile referitoare la implicare. Inversați apoi rolurile.

## Activitatea 14.2 Dezvăluirea de informații personale

1. În ceea ce privește activitatea de consiliere prezentă sau viitoare, scrie pe hârtie situațiile în care ar putea fi potrivit să împărtășești informații personale cu clienții încă de la începutul procesului de consiliere.
2. Pentru fiecare situație în parte formulează unul sau mai multe răspunsuri conținând informații personale.
3. Lucrează cu un partener și utilizează tehnici de consiliere de bază pentru a-l ajuta să discute despre o îngrijorare personală sau să joace rolul unui client. În timpul unei ședințe, încearcă, într-una sau mai multe ocazii potrivite, să dezvălui informații personale. După aceea, partenerul îți poate oferi feedback cu privire la cum a perceput dezvăluirile de informații personale. Inversați apoi rolurile.

# Gestionarea rezistențelor și trimiterile

Acest capitol privind gestionarea rezistențelor și trimiterile privește două sfere care le pot crea dificultăți consilierilor. Mulți consilieri oferă sprijin unor clienți care le-au fost recomandați de alții și care nu au venit din proprie dorință. Mai mult decât atât, atunci când începe procesul de consiliere, clienții pot să aibă rezistențe în participarea la relații de colaborare. În plus, în unele cazuri, consilierii ar putea considera că nu sunt persoanele potrivite pentru acei clienți și că alții ar putea să lucreze cu ei mai bine. Aici se ridică întrebarea dacă și cum se pot trimite clienții către alte persoane sau instituții.

## Gestionarea rezistențelor

Rezistențele pot fi definite, în linii mari, drept orice stă în calea consilierii. Rezistențele reprezintă sentimentele, gândurile și mesajele clienților care frustrează, împiedică sau încetinesc și uneori opresc procesul de consiliere. Șovăiala, care este absența dorinței sau a dispoziției din partea clienților actuali sau potențiali de a intra în procesul de consiliere, este un aspect al rezistenței

la consiliere. Unii clienți nu văd de ce ar avea nevoie de ajutor. Ei ajung la consilieri pentru a împlini dorințele altora: copii trimiși de profesori sau consumatori de substanțe și autori de abuzuri domestice trimiși de tribunale. Mulți clienți sunt ambivalenți în ceea ce privește discutarea problemelor lor cu consilierii. În timp ce doresc schimbarea, mulți dintre ei sunt anxioși în privința schimbării felului lor de a fi și chiar și în ceea ce privește procesul de consiliere: de exemplu, dezvăluirea de informații personale. Mai mult decât atât, clienții pot să opună rezistență consilierilor ale căror comportamente sunt prea diferite de cele pe care ei le așteaptă sau de ceea ce cred ei că au nevoie.

## CUM SĂ GESTIONĂM REZISTENȚELE

În cele ce urmează sunt prezentate unele sugestii pentru a înțelege și a gestiona rezistențele la începutul procesului de consiliere. Multe dintre aceste tehnici sunt relevante și pentru ședințele și contactele ulterioare. Dat fiind că există atât de multe variații și motive pentru rezistențe în cadrul largii game de contexte în care consilierii se folosesc de abilitățile de consiliere de bază, este imposibil să acoperim toate circumstanțele.

### Folosiți ascultarea activă

Consilierii pot să atribuie în mod greșit sursa rezistențelor clienților, grăbindu-se să îi acuze de lipsă de cooperare și progres. Consilierii începători și chiar și cei mai experimentați pot susține și pot crea rezistențe clienților dacă abilitățile lor de ascultare sunt neproductive. Rezistențele sunt o componentă normală a stadiilor inițiale ale procesului de consiliere. Folosindu-se de tehnici de ascultare activă productive, consilierii pot construi

încrederea necesară pentru a scădea rezistențele. Rezistențele unor clienți se manifestă prin agresivitate. Atunci, decât să înceapă să se justifice și să intre în competiție, o modalitate de a gestiona o astfel de agresivitate este reflectarea ei, localizând sentimentele în client, dar indicând tare și clar faptul că acea furie a fost înțeleasă. În momentele în care clienții oferă motive pentru ostilitatea lor, persoanele care acordă sprijin le pot reflecta și pe acelea. Consilierii pot diminua rezistențele arătându-le clienților că le înțeleg cadrele interne de referință, mai ales dacă acest lucru este făcut în mod sistematic.

**Alăturați-vă clienților**

Uneori, consilierii pot reduce rezistențele clienților ajutându-i să simtă că au un prieten. De exemplu, îi pot asculta la început și le pot oferi sprijin celor care exprimă resentimente față de partenerii lor de cuplu.

| | |
|---|---|
| **Jeremy:** | Nu sunt sigur dacă ar trebui să vin în continuare, pentru că, de fapt, cred că Vicki este cea care ar trebui să vină. Ea este cea care cauzează problemele și este varză. |
| **Consilier:** | Nu ești sigur dacă ar trebui să fii aici pentru că tu crezi că Vicki este cea care ar trebui să vină, de vreme ce ea este persoana care cauzează problemele. |
| **Jeremy:** | Da (și apoi începe să împărtășească partea lui de poveste). |

În exemplul de mai sus, consilierul a acceptat accentul pus de Jeremy pe deficiențele lui Vicki și a folosit nevoia lui de a menționa toate acestea pentru a construi relația de consiliere. În cazul în care clientul continuă să se plângă de partenera sa, după o perioadă considerabilă de timp în care consilierul va fi cultivat

îndeajuns de multă încredere și bunăvoință, fie clientul ar urma să se concentreze din proprie inițiativă asupra propriului comportament, fie consilierul l-ar asista să facă această comutare.

**Oferiți permisiunea de a discuta șovăiala și fricile**

Dacă persoanele care oferă sprijin primesc mesaje deschise sau subtile din partea clienților privind rezervele acestora de a participa la procesul de consiliere, pot aduce problematica la suprafață, oferindu-le clienților permisiunea de a o elabora. În următorul exemplu, ofițerul care supraveghează conduita unui delincvent juvenil eliberat condiționat, care pare șovăielnic în a dezvălui orice informație semnificativă, îi răspunde:

**Ofițer:** Constat că nu dorești să te deschizi în fața mea pentru că eu sunt ofițerul care îți supraveghează conduita. Dacă am dreptate, mă întreb ce anume te îngrijorează cu privire la asta?

Atunci când este cazul, persoanele care acordă sprijin pot să le ofere clienților permisiunea de a discuta diferențele dintre caracteristicile consilier–client, de exemplu, de cultură și rasă, care îi pot împiedica pe unii clienți să participe la procesul de consiliere.

**Încurajați cooperarea**

Stabilirea de bune relații de colaborare cu clienții ajută atât în prevenirea, cât și în depășirea multor rezistențe. Consilierii pot face unele afirmații, la începutul procesului de consiliere, care pot avea ca obiectiv crearea ideii de parteneriat, de efort comun în care clienții și consilierii lucrează împreună pentru a-i ajuta pe clienți în gestionarea problemelor lor, pentru ca aceștia să ducă vieți mai fericite și mai împlinite.

**Antrenați interesul de sine al clientului**

Consilierii îi pot ajuta pe clienți să identifice motivele sau beneficiile obținute din participarea la procesul de consiliere. De exemplu, copiii care își percep părinții ca luându-se de ei și fiind cei care au probleme pot fi consiliați să vadă că pot fi mai fericiți dacă dobândesc abilități mai bune de relaționare cu părinții. Mai mult decât atât, întrebările care le conferă provocări clienților și care sunt adecvate propriilor lor comportamente pot să antreneze interesul de sine al clientului. Printre astfel de întrebări se numără: „Unde te duce comportamentul actual?" și „Cum te ajută un astfel de comportament?". Și întrebările care îi încurajează pe clienți să se gândească la obiective sunt folositoare: de exemplu, „Care sunt obiectivele tale în acea situație?" și „Nu ți-ar plăcea să ai un control mai bun asupra vieții tale?".

**Recompensați clienții tăcuți atunci când vorbesc**

Unor clienți le este greu să vorbească fie în prezența consilierilor, fie a altor persoane. Alții pot să găsească discuția cu consilierii în mod special dificilă. Fără a interveni prea puternic, consilierii pot răspunde mai des și mai direct. De exemplu, consilierii pot folosi mai multe recompense mici atunci când vorbesc clienții. În plus, aceștia pot oferi încurajări prin reflectare și utilizând tot ce se poate din ceea ce spun clienții. Mai mult decât atât, persoanele care acordă sprijin pot reflecta dificultatea clienților de a le vorbi, chiar dacă aceștia nu au verbalizat acest lucru.

## Trimiterile

La începutul procesului de consiliere și chiar și mai târziu, consilierii se pot afla în fața deciziei de a trimite clienții spre alte

persoane sau instituții. Chiar și în ceea ce îi privește pe consilierii experimentați, există tipuri de clienți cu care se simt mai competenți și mai confortabil și alții cu care se simt mai puțin competenți și confortabil. Cunoscutul psihoterapeut Arnold Lazarus afirmă că un principiu important al acordării sprijinului este de „a cunoaște propriile limitări și punctele tari ale altor clinicieni". Trimiterile ar trebui să fie făcute spre alți consilieri care au abilități pe care persoana în cauză nu le are sau stiluri personale mai potrivite pentru anumiți clienți. Aspectele etice importante referitoare la trimiteri se leagă mai ales de situațiile în care consilierii au mai multă experiență privind probleme specifice, de exemplu abuzul de substanțe sau sarcinile nedorite.

Trimiterea ar putea să nu fie o alegere de tipul ori-ori. Uneori, consilierii continuă să lucreze cu clienții, dar îi trimit și la alți profesioniști. În mod alternativ, consilierii pot primi clienți din partea altor profesioniști care continuă să lucreze cu același client. Uneori, persoanele care acordă sprijin pot să trimită clienții altor profesioniști în scopul dobândirii de mai multe cunoștințe privind problemele lor. De exemplu, consilierii ar trebui să ia în considerare recomandarea de controale medicale în cazul clienților cu blocaje de concentrare sau dificultăți sexuale. Apoi, din rezultatul acestor controale, consilierii au informații relevante privind oportunitatea de a continua să îi vadă, fie singuri, fie în conjuncție cu un medic.

De multe ori consilierii pot trimite spre alți profesioniști mai degrabă problemele clienților, decât pe clienții înșiși. De exemplu, consilierii pot discuta cu colegii lor sau cu supervizorii care este cel mai bun mod de a-i ajuta pe anumiți clienți. Situațiile în care consilierii pot trimite mai curând problemele clienților decât pe clienții înșiși le includ pe acelea în care aceștia sunt singurul

consilier disponibil din acea zonă, când clienții afirmă o preferință clară de a lucra cu ei și când este puțin probabil ca respectivii clienți să urmeze acele trimiteri.

**Cum să facem trimiterile**

În continuare sunt prezentate câteva considerații și abilități pentru a face trimiteri. Consilierii pot fi prea pregătiți să facă trimiteri și ar trebui să evite să facă acest lucru atunci când nu este necesar. Uneori este mai bine pentru clienți să continue să lucreze cu ei. Consilierii care se subestimează ar trebui să își alunge anxietățile și temerile de a sprijini anumiți clienți. Ei trebuie să facă tot posibilul să-și construiască încrederea și abilitățile pentru a-și extinde gama de clienți cu care pot lucra. Atunci când este posibil, consilierii ar trebui să se asigure că au supervizarea și suportul adecvate.

Odată cu trecerea timpului, consilierii ar trebui să încerce și să-și dezvolte un bun-simț al limitelor și al punctelor lor tari. Ei ar trebui să fie realiști în ceea ce privește categoriile de clienți cu care pot lucra bine și cei față de care sunt mai puțin calificați. În plus, consilierii trebuie să fie realiști și cu privire la capacitatea lor de muncă și să-și seteze limite potrivite.

Trimiterile se fac mai curând spre persoane pe care consilierii le cunosc și în care au încredere decât „în orb". Consilierii ar trebui să ajungă să cunoască resursele relevante din zonele în care se află, astfel încât să poată evita trimiterile spre consilieri de a căror competență nu sunt siguri. În plus, chiar dacă îi știu pe ceilalți consilieri, ar putea fi înțelept să verifice dacă au timpul necesar să vadă noi clienți.

Atunci când este posibil, consilierii ar trebui să facă trimiteri de la început. Dacă întârzie mai mult decât necesar să facă trimiterile, atunci pierd timpul lor și al clienților. Mai mult decât atât, este preferabil să se facă trimiterile înainte ca respectivii clienți să se lege emoțional de consilierii lor.

Atunci când fac trimiteri, consilierii ar trebui să le explice cu calm clienților de ce ar putea să fie o idee bună și ar trebui în același timp să fi capabile să susțină explicații create pe baza informației deja dezvăluite de către clienți. Este important ca respectivilor clienți să le fie absolut clar modul în care să-i contacteze pe ceilalți consilieri. Consilierii pot să le înmâneze cărți de vizită sau să le noteze pe o hârtie adresele și numerele de telefon.

Consilierii ar trebui să fie pregătiți să petreacă un anumit timp discutând orice fel de nelămuriri și reacții emoționale pe care clienții le-ar putea avea atunci când sunt recomandați altcuiva. Atunci când anumiți clienți sunt în criză, consilierii îi pot însoți la cabinetul celuilalt consilier. O altă problemă este dacă și ce informație ar trebui să le ofere clienților în ceea ce îl privește pe celălalt consilier. Consilierii pot discuta astfel de aspecte cu clienții lor și, dacă este necesar, pot cere permisiunea de a împărtăși informația.

În ultimă instanță, consilierii ar trebui să își construiască propriile rețele de suport. Astfel de rețele oferă suport profesional atunci când doresc să recomande mai degrabă problemele clienților decât pe clienții înșiși. Rețelele de suport ale consilierilor sunt susceptibile să se suprapună cu rețelele de trimiteri, dar rolurile unora dintre membri sunt diferite. De exemplu, consilierii pot discuta problemele clienților cu supervizorii și formatorii, dar sunt mai puțin susceptibili să le trimită clienți.

### Activitatea 15.1 Gestionarea rezistențelor

1. În ceea ce privește cadrul de consiliere în care fie lucrezi, fie ai putea lucra, specifică principalele modalități în care clienții ar putea avea rezistențe la începutul procesului de consiliere.
2. Formulează următoarele feluri de răspunsuri de gestionare a rezistențelor:
   - răspunsuri de alăturare clienților
   - răspunsuri prin care se oferă permisiunea de a discuta reticența
   - răspunsuri ce antrenează interesul de sine al clientului.

### Activitatea 15.2 Trimiterile

Având în vedere munca de consiliere pe care o desfășori deja sau pe care o vei desfășura în viitor:

1. Când ai putea trimite clienții altor persoane care acordă asistență psihologică?
2. De ce categorii de consilieri ai nevoie în rețeaua de trimitere?
3. De ce categorii de consilieri ai nevoie în rețeaua de suport — atunci când recomanzi probleme, și nu clienți?
4. Care sunt criteriile pentru a face trimiteri bune?
5. Când ai putea fi supus riscului de a face trimiteri care nu sunt necesare?

# Facilitarea rezolvării de probleme

Deși doar în linii mari, în capitolul 6 am menționat că facilitarea rezolvării de probleme și îmbunătățirea comunicării/acțiunilor și gândurilor sunt două direcții pe care consilierii și clienții le pot aborda atunci când se adresează unor aspecte supuse schimbării. Într-o oarecare măsură, cele două direcții se suprapun. În ceea ce privește abordarea facilitării rezolvării de probleme, consilierii rămân aproape de cadrele interne de referință ale clienților și vizează în principal doar schimbările sugerate de clienți. În abordarea îmbunătățirii comunicării/acțiunii și gândurilor, consilierii trebuie să fie mai activi în direcția identificării comportamentelor care trebuie îmbunătățite și ajutării clienților să atingă acest obiectiv.

Facilitarea rezolvării de probleme, subiectul acestui capitol, nu se adresează doar începătorilor. Și consilierii experimentați trebuie să combine tehnicile de ascultare activă cu investigațiile desemnate să clarifice obiective, să exploreze opțiuni pentru a atinge aceste obiective și să dezvolte planuri de a implementa o opțiune aleasă.

## Clarificarea obiectivelor

Atunci când unii clienți, ajutați de consilieri, și-au clarificat înțelegerea dimensiunilor-cheie ale problemelor și ale situațiilor-problemă, din proprie inițiativă pot apoi să își clarifice obiectivele și să purceadă la a le atinge. Consilierii se folosesc de tehnici de ascultare activă productive pentru a le facilita clienților atingerea propriilor resurse și pentru a-i ajuta să reacționeze în mod adecvat în fața situațiilor-problemă. Principalul aport al abordării centrate pe persoană a lui Carl Rogers în consiliere este că persoanele care acordă sprijin ar trebui să ofere condițiile facilitatoare și climatul emoțional astfel încât clienții să intre în contact cu ceea ce simt cu adevărat, ca bază a inițierii de acțiuni eficiente în viețile lor. Consilierii ar trebui să fie sensibili, astfel încât clienții să le dorească prezența în calitate de ascultători calificați, în timp ce își rezolvă singuri problemele.

Alteori, persoanele care acordă sprijin pot urmări rezumate, care aduc laolaltă principalele dimensiuni ale situației-problemă și cu întrebări care îi ajută pe clienți să își clarifice obiectivele lucrând cu acestea. Atunci când se întâlnesc cu persoanele de sprijin pentru prima dată, unii clienți sunt atât de copleșiți, încât pierd din vedere unde doresc cu adevărat să ajungă. Odată cu trecerea timpului, mulți clienți se vor calma suficient de mult, astfel încât să se gândească îndeajuns de rațional la obiectivele lor. Totuși, acești clienți ar putea să aibă nevoie de sprijin din partea consilierilor lor, pentru a articula aceste obiective.

Consilierii ar putea să înceapă să îi sprijine pe clienți accesând problematica supusă schimbării printr-o afirmație structurată de tipul: „Acum, că am clarificat și am rezumat multe dintre principalele dimensiuni ale situației-problemă, am putea și să încercăm

să clarificăm obiectivele care stau la baza acesteia. Crezi că ar fi folositor?". Mulți clienți vor răspunde „Da" imediat. Unii ar putea răspunde: „Ce vrei să spui?". Dacă așa stau lucrurile, persoanele care acordă sprijin pot să le explice cu tact clienților că faptul de a-și clarifica scopurile ajută la decizia privind cum să ajungă acolo. 

Consilierii pot distinge între obiectivele rezultate: „Unde doresc să ajung?" și obiectivele procesului: „Care sunt subobiectivele mele sau pașii pe care trebuie să îi fac pentru a ajunge unde doresc?". Aici mă concentrez pe obiectivele rezultate. Adesea, atunci când am practicat consilierea psihologică, am descoperit că de fapt clienții încep prin a fi insuficient de creativi atunci când se gândesc la obiectivele din situațiile specifice. Mai degrabă decât să înțeleagă primul obiectiv care li se ivește în minte, consilierii pot să-i ajute pe clienți să genereze și să ia în considerare o gamă de obiective, întrebând: „Care sunt opțiunile în fixarea obiectivelor?". Astfel de obiective pot fi atât pozitive: „Unde doresc să ajung?", cât și negative: „Ce doresc să evit?" și sunt adesea un amestec al celor două. Caseta 16.1 prezintă o listă de întrebări de care se pot folosi consilierii pentru a-i sprijini pe clienți în clarificarea obiectivelor din situațiile-problemă.

**Caseta 16.1 Câteva întrebări pentru clarificarea obiectivelor**

Care sunt obiectivele tale în această situație?
Ce ai considera ca fiind un rezultat de succes?
Care sunt opțiunile tale în fixarea obiectivelor?
Ce dorești să realizezi în această situație?
pentru tine

pentru o altă persoană sau pentru alte persoane
pentru relația ta, dacă este cazul.
Ce dorești să eviți în această situație?
pentru tine
pentru o altă persoană sau pentru alte persoane
pentru relația ta, dacă este cazul.

Consilierii ar trebui să evite să îi bombardeze pe clienți cu întrebări privind obiectivele. În majoritatea cazurilor, cu cât mai puțin, cu atât mai bine. Puține întrebări bine alese care ajung la miezul lucrurilor pe care clienții doresc să le realizeze și să evite este tot ceea ce este necesar. Totuși, uneori poate fi nevoie ca persoanele care acodă sprijin să le faciliteze clienților explorarea scopurilor mai profunde și valorile care stau la baza lor, mai degrabă decât obiectivele de suprafață. În toate cazurile, consilierii ar trebui să respecte drepturile clienților de a-și fixa propriile obiective și să îmbine ascultarea activă cu întrebările de clarificare a obiectivelor.

## Generarea și explorarea opțiunilor

Întrebările care clarifică obiectivele se referă la finaluri. Întrebările privind generarea și explorarea opțiunilor privesc mijloacele de a ajunge la finalurile clienților. Așa cum clienții pot înțelege primele obiective care le vin în minte, la fel pot înțelege și prima metodă de a atinge un obiectiv care le trece prin cap.

Caseta 16.2 prezintă un exemplu de caz care subliniază rezultatele folosirii întrebărilor de generare și explorare a opțiunilor pentru a-i sprijini pe clienți să își atingă obiectivele. Adesea,

odată ce clienții își fixează obiectivele, se simt blocați și nu știu cum să înceapă. Întrebările calificate, menite să genereze și să exploreze opțiunile, îi ajută pe clienți să își pună tichiile gânditoare și să își folosească mințile în mod creativ. Mulți dintre clienți sunt mai înțelepți decât știu, dar nu au destulă încredere și suficiente abilități pentru a-și scoate înțelepciunea la lumină.

Consilierii îi pot ajuta pe clienți să se gândească la consecințele opțiunilor. Adesea, cel mai bine este ca mai întâi să genereze opțiuni și apoi să evalueze consecințele. O evaluare prematură a consecințelor opțiunilor poate interfera cu procesul creativ de generare.

Întrebările și comentariile pentru generarea și explorarea opțiunilor includ: „Dat fiind obiectivul tău de a _____ (specificați obiectivul), în ce feluri crezi că l-ai putea atinge?", „Lasă pur și simplu ideile să îți inunde mintea, fără a le suprima prea mult.", „Mai sunt și alte feluri în care poți aborda situația?" și „Care ar putea să fie consecințele acestei acțiuni?". Nu pierdeți din vedere că toate aceste întrebări și comentarii îi aduc clientului obligația de a veni cu idei. Consilierii rezistă tentației de a prelua și stăpâni situațiile-problemă ale clienților.

**Caseta 16.2 Generarea opțiunilor pentru atingerea obiectivelor: exemplu de caz**

*Situația-problemă*
Roger, 39 de ani, intră în procesul de consiliere îngrijorat de relația în continuă deteriorare cu soția sa, Pamela, de 38 de ani, și fiul său, Josh, de 14 ani. În acest caz, consiliera, Nancy, 41 de ani, lucrează cu el asupra îmbunătățirii relației cu Josh. Roger admite faptul că se concentrează prea mult asupra muncii sale și că

nu petrece prea mult timp ca tată cu Josh. Roger îl vede ca un băiat inteligent, dar este supus riscului de a-și pierde controlul. Josh nu pare să acorde prea mult timp studiului, stă prin casă plictisit, în cea mai mare parte a timpului, și începe să aibă prieteni obraznici. Uneori, Pamela și Roger se ceartă în fața lui Josh, iar el iese din cameră.

*Obiectivele lui Roger*

1. Să dezvolte o relație mai bună cu Josh.
2. Să îl ajute pe Josh să gestioneze problemele adolescenței.

*Opțiunile lui Roger*

Cu ajutorul lui Nancy, iată unele dintre opțiunile pe care Roger le generează pentru a-și atinge obiectivele.

Obiectivul 1: Opțiunile pentru dezvoltarea unei relații mai bune cu Josh

- Organizarea volumului de muncă pentru a mă asigura că am timp pentru Pamela și Josh.
- Să îl salut pe Josh într-un mod prietenesc dimineața și când ajung acasă de la lucru.
- Să îi spun lui Josh că doresc să-mi îmbunătățesc relația atât cu el, cât și cu Pamela.
- Să nu mă cert cu Pamela în fața lui Josh.
- Să mă interesez de ceea ce se petrece în viața lui Josh, în măsura în care este pregătit să împărtășească.
- Să îi spun lui Josh că aș dori să petrec mai mult timp cu el.
- Să discut cu Josh lucruri pe care am dori să le facem împreună ca familie.
- Să găsesc câteva lucruri pe care le putem face împreună.
- Să îmi iau angajamentul să fac în mod regulat diverse lucruri împreună cu Josh.

Obiectivul 2: Opțiuni pentru a-l ajuta pe Josh cu problemele adolescenței.

- Să mă port în așa fel încât Josh să știe că sunt disponibil pentru el dacă și când dorește să vorbească.
- Să mă interesez de activitățile școlare ale lui Josh.
- Să mă interesez de activitățile extracurriculare ale lui Josh.
- Să vorbesc cu Josh despre faptele de viață într-un mod neamenințător.
- Să îi spun lui Josh că îl voi ajuta să conducă, atunci când va obține carnetul de conducere.
- Să mă asigur că Josh are destui bani de buzunar.

Atunci când lucrează cu clienții, consilierii ar trebui să înceapă prin a menține lucrurile simple. De exemplu, ele ar putea să se concentreze asupra explorării opțiunilor pentru a atinge un obiectiv și apoi doar să îi asiste pe clienți în generarea câtorva opțiuni. Dacă este necesar, consilierii ar trebui să ia în considerare folosirea fie de carnețele, fie de table. Este, pe drept cuvânt, imposibil ca aceștia și clienții lor să țină minte tipul de detalii pe care le-am ilustrat în exemplul de caz de mai sus.

## Asistarea planificării

Odată ce clienții au generat opțiuni, este necesar ca ei să le aleagă pe cele pe care sunt pregătiți să le implementeze. Planurile pot varia de la simplu la detaliat. Abilitățile consilierilor pentru facilitarea planificării includ ajutarea clienților să aleagă opțiunile potrivite pentru atingerea obiectivelor lor, încurajarea lor să fie riguroși în ceea ce privește modul în care pot implementa opțiunile și, atunci când este cazul, structurarea lor într-un plan

pas cu pas cu limită de timp. Atunci când planurile au fost formulate, consilierii pot explora angajamentele clienților pentru implementarea lor, inclusiv modul de a gestiona orice fel de dificultăți și piedici anticipate. Mai mult decât atât, consilierii îi pot încuraja pe clienți să scrie pe hârtie planurile, pentru a le face mai ușor de reamintit. Dacă respectivii clienți se întorc pentru alte ședințe sau contacte de sprijin, consilierii îi pot ajuta cu monitorizarea progresului și cu sistematizarea, dacă este necesar. Caseta 16.3 ilustrează un plan pe care Roger și consiliera lui, Nancy, îl formulează pentru a atinge obiectivul acestuia de a dezvolta o relație mai bună cu fiul său, Josh.

**Caseta 16.3 Exemplu de plan**

***Obiectivul lui Roger***
Să dezvolte o relație mai bună cu Josh.

***Planul lui Roger***
*Pasul 1* Începând de astăzi să îl salut pe Josh în fiecare zi într-un mod prietenesc dimineața și când mă întorc de la muncă și să mă interesez de ceea ce se petrece în viața lui Josh, atât cât este pregătit să împărtășească. De asemenea, începând de astăzi, să îmi organizez munca astfel încât să mă asigur că am timp pentru Pamela și Josh și să nu mă mai cert cu Pamela în fața lui Josh.

*Pasul 2* În timpul acestui sfârșit de săptămână să îi spun lui Josh că vreau să îmi îmbunătățesc relația atât cu el, cât și cu Pamela, că vreau să petrec mai mult timp cu el, să discutăm și să găsim ce am putea face împreună.

*Pasul 3* Nu mai târziu de o săptămână după Pasul 2, să mă angajez în cel puțin o activitate plăcută cu Josh.

*Pasul 4* După aceea, să mă angajez în cel puțin o activitate plăcută cu Josh la cel puțin două săptămâni. Să mă asigur că vom organiza activități plăcute în familie.

Uneori, consilierii și clienții trebuie să accepte că vor avea puțin timp la dispoziție pentru a dezvolta planuri. Să luăm exemplul unui consilier care lucrează cu Ben; acesta, după 15 ani de căsnicie, simte nevoia presantă de a-și informa soția, Bev, că o simte rece și neimplicată și că în majoritatea timpului relația lor este mai curând prietenească. Ben s-a pregătit de ceva timp pentru această discuție cu Bev, pe care dorește să o aibă în această seară. Consilierul îl întreabă pe Ben: „Ce dorești să obții? „Ben răspunde că dorește să-și exprime sentimentele și să vadă cum răspunde Bev. Apoi persoana de sprijin îl întreabă pe Ben: „Care sunt modurile calificate de a face față discuției cu Bev?" și „Care sunt modurile necalificate de a face același lucru?". Consilierul îl încurajează apoi pe Ben să fie mai riguros privind modul în care intenționează să gestioneze discuția cu Bev din seara respectivă.

**Activitatea 16.1 Facilitarea rezolvării de probleme**

1. Lucrezi împreună cu un partener care prezintă fie o situație-problemă proprie, fie una bazată pe situația unui client văzut în altă parte.
2. Conduci o ședință de acordare de sprijin în care consilierul construiește o relație de colaborare cu un client și în care amândoi clarifică situația-

problemă, ședința finalizându-se cu un rezumat al lucrurilor acoperite până în acel moment.

3. Apoi, consilierul abordează facilitarea problemei incluzând:
   - clarificarea obiectivelor
   - generarea și explorarea opțiunilor pentru atingerea obiectivelor
   - dezvoltarea unui plan și
   - explorarea angajamentului clientului pentru implementarea planului și anticiparea dificultăților.
4. După ce ședința se încheie, discută impresiile și oferă feedback. Poate fi o idee bună să se înregistreze ședința și să se deruleze înapoi, ca în momentul împărtășirii impresiilor și feedbackului.
5. Dacă este posibil, inversați rolurile.

# Instruire, demonstrare și repetiție

Atunci când se adoptă abordarea îmbunătățirii comunicării/acțiunilor și gândurilor, consilierii se regăsesc adesea în poziția de a folosi tehnicile de formare pentru a-i sprijini pe clienți să se comporte în mod diferit. Trei dintre tehnicile de antrenare cele mai importante sunt instruirea centrată pe client, demonstrarea și repetiția.

## Instruirea centrată pe client

Atunci când clienții sunt antrenați în îmbunătățirea modului în care comunică, acționează și gândesc este important ca persoanele care acordă sprijin să le permită să-și păstreze în stăpânire problemele și situațiile problematice. Mai mult decât atât, consilierii ar trebui să se străduiască să mențină relații de colaborare bune. Impulsul de a preda și instrui poate diminua respectul pentru potențialul clienților de a-și conduce propriile vieți și de a lua deciziile care sunt cele mai bune pentru ei.

O distincție folositoare este aceea dintre instruirea centrată pe consilier și instruirea centrată pe client. Instruirea centrată pe consilier ia forma esențială a urciorului și cănii. Consilierii sunt urcioarele care toarnă cunoștințe și abilități în cănile clienților.

Consilierii sunt cei care dețin controlul, iar comentariile lor iau următoarea formă: „Mai întâi faci acest lucru, după aceea faci asta, apoi faci asta…" și așa mai departe. Clienții sunt *receptacule* pasive, cărora li se permite să își asume doar o mică responsabilitate în ceea ce privește pașii și direcția învățării lor. În realitate, foarte puțini consilieri ar lucra atât de grosolan cum am prezentat eu.

Instruirea centrată pe client respectă clienții ca persoane autonome. Consilierii, în calitatea lor de instructori centrați pe client, împreună cu clienții fac planuri în vederea atingerii obiectivelor și construiesc pe baza cunoștințelor și abilităților deja existente ale clienților. Mai mult decât atât, ei le permit clienților să participe la deciziile privind pașii și direcția învățării și îi sprijină și în îmbunătățirea cunoștințelor și abilităților, în așa fel încât clienții să se poată ajuta pe ei înșiși după terminarea procesului de consiliere.

Să luăm exemplul oferirii de feedback referitor la performanțele obținute de clienți în timpul repetării modului în care își pot îmbunătăți mesajele verbale, vocale și corporale într-o anumită situație. Instructorii centrați pe persoană oferă ei înșiși feedbackul, deși ei sunt experții. Aceștia încearcă să dezvolte competența clienților cerându-le să-și evalueze propriile performanțe înainte de a le oferi ei înșiși feedback. Chiar și atunci când oferă feedback, instructorii centrați pe client sunt pregătiți să-l discute și să le lase clienților ultimul cuvânt în ceea ce privește validitatea acestuia pentru ei.

## Demonstrarea

Consilierii pot folosi demonstrații pentru a-i ajuta pe clienți să dezvolte moduri mai bune de a comunica/acționa și de a

gândi. Mai mult decât atât, consilierii pot demonstra cum să însoțești comunicarea sau acțiunile printr-un limbaj intern potrivit. În cele ce urmează, sunt prezentate câteva moduri prin care consilierii pot exemplifica moduri îmbunătățite de a se comporta.

### DIRECTĂ

Probabil că majoritatea demonstrațiilor de consiliere sunt față în față. Consilierii pot folosi demonstrații directe atunci când prezintă la început moduri diferite de a se comporta și când instruiesc clienții ulterior. Demonstrațiile directe au avantajul spontaneității aici și acum. În plus, consilierii pot interacționa cu clienții și își pot modifica demonstrațiile în mod corespunzător. În cazul în care nu este făcută o înregistrare, demonstrația directă este limitată de faptul că nu există nicio copie la care clienții să se uite sau pe care să o asculte pe cont propriu. Consilierii pot să încurajeze de asemenea clienții să observe demonstrațiile directe chiar în viețile lor cotidiene. De exemplu, persoanele timide pot fi încurajate să observe și să învețe din abilitățile sociale ale celor care sunt mai volubili.

### ÎNREGISTRATĂ

În special în cazul în care consilierii lucrează cu populații de clienți care au probleme similare, ele pot să își înregistreze propriile demonstrații pe casete video sau casete audio. Atunci când fac înregistrări, consilierii pot șterge și corecta eforturile neproductive, până când ajung la o variantă corectă. În plus, ei pot folosi înregistrările făcute de alte persoane, unele dintre acestea făcute profesional: de exemplu, casete de relaxare. Avantajele

demonstrațiilor de pe casetele audio și video sunt că pot fi împrumutate clienților și pot fi ascultate sau vizionate în mod repetat.

VIZUALIZATĂ

Consilierii le pot cere clienților să vizualizeze sau să își imagineze scenele demonstrative pe care le descriu. Clienților li se poate cere fie să se vizualizeze pe ei înșiși, fie pe altcineva, interpretând situațiile de comunicare sau acțiunile urmărite. Demonstrațiile vizuale sunt potrivite doar pentru clienții care pot să își imagineze scenele în mod adecvat. O potențială piedică o poate reprezenta și faptul că uneori, chiar și în cazul în care instrucțiunile sunt prezentate corect, pot exista diferențe importante între ceea ce descriu consilierii și ceea ce își imaginează clienții. În general, clienții vizualizează cel mai bine în starea de relaxare.

SCRISĂ

Demonstrațiile scrise sunt mai potrivite pentru a sprijini clienții să-și schimbe modul în care gândesc, decât modul în care comunică și reacționează. Totuși, demonstrațiile scrise pot conține imagini vizuale, cum ar fi personaje de desene animate, și pot exprima mesaje și acțiuni dezirabile.

## Tehnicile demonstrative

Consilierii trebuie să cunoască tot materialul în profunzime pentru a putea demonstra în mod competent. De exemplu, dacă persoanele care oferă sprijin au abilități asertive, sunt

mai susceptibile să demonstreze aceste abilități mai adecvat decât cei care sunt mai puțin siguri pe acestea. Este nevoie ca persoanele de sprijin să acorde atenție caracteristicilor demonstrației. O posibilă problemă este demonstrarea comportamentelor incorecte pe lângă cele corecte. Consilierii pot să-și planifice să demonstreze pe scurt comportamentele negative, ca o modalitate de a le sublinia pe cele pozitive. Totuși, persoanele care acordă sprijin ar trebui să se asigure că nu îi încurcă pe clienți și că pun întotdeauna accentul pe comportamentele corecte mai degrabă decât pe cele incorecte.

Consilierii ar trebui să aibă grijă la introducerea demonstrațiilor. Ei le pot spori atenția clienților, spunându-le la ce să se concentreze, și să îi informeze că după aceea li se va cere să ilustreze ceea ce a fost demonstrat. În timpul și la sfârșitul demonstrațiilor, consilierii îi pot întreba pe clienți dacă înțeleg punctele arătate. Mai mult decât atât, clienții pot rezuma punctele principale ale demonstrațiilor. Probabil, modul cel mai bun pentru persoanele care acordă sprijin de a verifica învățarea clienților este de a-i observa și instrui atunci când aceștia pun în act comunicările/acțiunile și gândurile demonstrate.

## Repetiția

Repetiția este probabil o exprimare mai puțin înspăimântătoare decât jocul de rol. Unii clienți se simt inconfortabil la ideea de joc de rol. Simțindu-se deja timizi și vulnerabili, ei cred că se vor expune și mai mult în jocurile de rol. Ar putea fi nevoie ca persoanele care acordă sprijin să le explice clienților că repetiția îi poate ajuta, permițându-le să încerce să comunice diferit într-un cadru unde greșelile nu contează atât de mult. Repetițiile

pot oferi cunoștințe și încredere pentru a comunica eficient în situațiile-problemă actuale.

O modalitate de a începe repetiția este ca persoanele care oferă sprijin să demonstreze comunicările vizate, în timp ce clientul interpretează sau nu cealaltă persoană. De exemplu, în Caseta 17.1, Phil, care o consiliază pe Denise, demonstrează obiectivele de comunicare, caz în care Denise joacă rolul colegei ei de cameră, Sue, căreia îi cere să discute nevoia de a avea ceva liniște. Înainte de a o invita pe Denise să joace rolul colegei de cameră, îl joacă însă Phil. Phil o instruiește apoi pe Densie, repetând de câteva ori pentru momentul în care îi cere în mod asertiv colegei sale de cameră să discute faptul de a avea ceva liniște.

**Caseta 17.1 Exemplu de demonstrare, repetiție și instruire**

Denise, 20 de ani, studentă la economie, aflându-se în pragul examenelor de licență, apelează la sprijinul unui consilier, Phil. Denise este îngrijorată că nu va avea rezultate bune, în condițiile în care are un loc asigurat la cursurile de Master, dar care este însă condiționat de obținerea unei note bune. Denise îi spune lui Phil despre problema ei cu colega de cameră, Sue, de 21 de ani, studentă la psihologie, care învață în timp ce dă radioul la maxim. Atunci când îi adresează întrebări Denisei, Phil descoperă că, deși ei nu îi place să învețe în zgomot, nu a încercat niciodată realmente să pună capăt acestei situații. Cu sprijinul lui Phil, Denise dezvoltă următoarea cerere asertivă către Sue: „Știu că îți place să înveți cu radioul pornit, dar, până când termin cu examenele de licență, aș aprecia dacă, atunci când biblioteca este închisă și trebuie să învăț aici, ne-am putea învoi asupra unor perioade de liniște". Din nou cu sprijinul lui Phil, Denise decide că

mesajele ei vocale ar trebui să fie calme și ferme, iar mesajele ei corporale ar trebui să includă un bun contact vizual și păstrarea unei expresii faciale plăcute.

Phil îi cere apoi Denisei să joace rolul lui Sue care ascultă muzică tare la radio și căreia i se cere de către ea (demonstrat de Phil) să aibă o discuție cu privire la asigurarea liniștii. Denise joacă rolul lui Sue, iar Phil demonstrează mesajele verbale, vocale și corporale asupra cărora s-au pus de acord anterior. Denise este mulțumită de modul în care îi cere Phil, dar spune că va avea nevoie să repete câteva răspunsuri privind variantele în care Sue ar putea să reacționeze. Phil îi spune să se concentreze asupra îndeplinirii cerinței inițiale. Ei schimbă rolurile și, de această dată, Denise își joacă propriul rol. Prima încercare este insuficient de asertivă. După ce i-a cerut Denisei să se evalueze, Phil o instruiește, incluzând demonstrarea felului în care el a observat mesajele verbale, vocale și corporale și a modului în care ea ar putea să joace diferit. Cu o instruire continuă din partea lui Phil, Denise încearcă să exprime cerința de câteva ori, până când are destulă încredere în faptul că se poate descurca în mod rezonabil în situația reală. Apoi Phil lucrează cu Denise asupra modului în care ar putea să răspundă la diferitele reacții ale lui Sue.

Ca și în Caseta 17.1, consilierii și clienții pot avea nevoie să genereze și să repete scenarii alternative. Consilierii ar trebui să ofere soluții diferite și să nu fie rigizi, astfel încât să le ofere clienților flexibilitatea de a comunica bine într-o gamă variată de circumstanțe. Ei pot, de asemenea, să faciliteze contribuția clienților la discuție înainte de a face propriile sugestii. De exemplu, Phil o putea întreba pe Denise: „Care crezi că sunt principalele moduri în care Sue ar putea să răspundă cerinței tale asertive privind o discuție despre păstrarea liniștii?" După aceea, pentru fiecare

dintre modurile astfel identificate, Phil o putea întreba: „Ce mesaje verbale, vocale și corporale este nevoie să folosești ca să răspunzi eficient?" După aceea, Denise și Phil ar fi putut repeta o comunicare eficientă pentru diferitele moduri în care Sue putea răspunde.

Este nevoie ca persoanele care acordă sprijin și clienții să proceseze fiecare repetiție. Consilierii le pot adresa clienților întrebări cum ar fi: „Cum crezi că te-ai descurcat?", „Cum te simțeai în cursul acelei repetiții?" și „De ce dificultăți te-ai putea lovi în comunicarea de acest fel din situația reală?". În plus, consilierii pot oferi atât feedback, cât și încurajare. Uneori, consilierii pot înregistra audio sau vizual repetițiile și pot folosi derularea înapoi pentru feedback și discuție.

**Activitatea 17.1 Folosirea abilităților demonstrative**

Lucrează în tandem cu un partener, unul dintre voi jucând rolul persoanei care acordă sprijin și celălalt, rolul clientului. Clientul și consilierul poartă o discuție pentru a alege o anumită comunicare pe care clientul dorește să o îmbunătățească. Nu încerca prea multe. Consilierul trece prin următorii pași pe parcursul demonstrației:

- indică lucrurile care trebuie observate
- demonstrează fiecare componentă a comunicării — mesaje verbale, vocale și corporale și apoi îmbină-le pe toate trei (partenerul poate juca rolul celeilalte persoane atunci când tu faci demonstrația)
- cere-i clientului să rezume principalele puncte atinse în cadrul demonstrației.

Ulterior, organizează o sesiune de împărtășire a experienței și discuții, concentrată pe folosirea tehnicilor demonstrative din partea persoanei care

acordă sprijin. Dacă este necesar, repetă demonstrația până când consilierul simte că a obținut un anumit grad de competență în folosirea tehnicilor demonstrative.
Apoi inversați rolurile.

**Activitatea 17.2 Folosirea abilităților de repetiție și de instruire**

Lucrează în tandem cu un partener, unul dintre voi jucând rolul consilierului, iar celălalt, rolul clientului. Fie pentru o anumită comunicare, care a fost demonstrată în Activitatea 17.1, fie pentru o altă comunicare pe care clientul dorește să o îmbunătățească, treceți prin următoarea secvență:

- indică lucrurile care trebuie observate
- demonstrează fiecare componentă a comunicării — mesaje verbale, vocale și corporale și apoi îmbină-le pe toate trei (partenerul poate juca rolul celeilalte persoane, în timp ce tu faci demonstrația)
- cere-i clientului să rezume principalele puncte atinse în cadrul demonstrației
- introdu ideea de repetiție a comunicării clientului
- repetă și instruiește-ți clientul până la punctul în care, în cadrul limitelor acestei activități, se simte competent să realizeze comunicarea respectivă în viața reală. Te poți folosi de casete audio sau casete video ca parte a repetiției și a procesului de instruire.

Ulterior, organizează o sesiune de împărtășire a impresiilor și de discuții, concentrată pe folosirea tehnicilor demonstrative din partea consilierului. Dacă este necesar, repetă demonstrația până când persoana de sprijin simte că a obținut un anumit grad de competență în folosirea tehnicilor demonstrative.
Apoi inversați rolurile.

# Antrenarea clienților în relaxare

Consilierii îi pot instrui pe clienți în tehnicile de relaxare musculară și mentală. Clienții pot folosi tehnicile de relaxare atât pentru gestionarea sentimentelor, cum ar fi furia și anxietatea, cât și pentru a face față problemelor, cum ar fi durerile de cap din cauza tensiunii, hipertensiunea și insomnia. Abilitățile de relaxare pot fi folosite singure sau ca parte a unor proceduri mai complexe, cum ar fi desensibilizarea sistematică, o strategie de ajutorare descrisă în cartea mea *Practical Counselling and Helping Skills (Abilități practice de consiliere și sprijin)* (vezi bibliografia cu note).

## Relaxarea musculară progresivă

Cadrul fizic în care instruiesc persoanele care acordă sprijin ar trebui să conducă la relaxare. Acest lucru implică absența zgomotului care ar putea întrerupe activitatea, decorațiuni interioare relaxante și un iluminat care poate fi redus. Clienții pot fi învățați să se relaxeze pe scaune ergonomice, pe saltele sau cel puțin pe scaune confortabile, cu spătar drept și cu tetiere.

De la bun început, consilierii pot preda antrenamentul de relaxare ca pe o tehnică folositoare pentru viața cotidiană. Mai mult decât atât, clienții ar trebui să înțeleagă că succesul în

învățarea relaxării, la fel ca și succesul în învățarea oricărei alte tehnici, necesită practică și că temele de relaxare vor fi la fel de necesare. Înainte de a începe relaxarea, consilierii le pot sugera clienților să poarte haine lejere, confortabile, atât în timpul interviurilor, cât și în timpul efectuării temelor de relaxare. Mai mult decât atât, că este folositor să îndepărteze obiectele cum ar fi ochelarii și pantofii.

În antrenamentul de relaxare musculară există o succesiune de instrucțiuni pentru fiecare grupă de mușchi. Consilierii pot demonstra modul în care clienții ar trebui să treacă printr-un ciclu de cinci pași tensiune–relaxare pentru fiecare grupă de mușchi. Acești pași sunt următorii:

1 *Concentrarea* Concentrați-vă atenția asupra unei anumite grupe de mușchi
2 *Tensionarea* Tensionați grupa de mușchi
3 *Menținerea* Mențineți tensiunea între cinci și șapte secunde
4 *Destinderea* Destindeți grupa musculară și
5 *Relaxarea* Petreceți între 20 și 30 de secunde concentrându-vă asupra reducerii tensiunii și relaxării ulterioare a grupelor de mușchi.

Clienții este necesar să învețe acest ciclu *concentrare — tensionare — menținere — destindere — relaxare* pentru a-l putea aplica în cadrul temelor lor.

După ce le-au explicat clienților ciclul de bază tensiune–relaxare, persoanele care acordă sprijin pot demonstra acest ciclu cu mâna și brațul drept, la fiecare stadiu cerându-le clienților să facă același lucru. Astfel, „Îmi concentrez toată atenția pe mâna mea dreaptă și pe brațul meu drept și aș vrea ca și tu să faci același lucru", progresează spre „Îmi strâng pumnul drept și tensionez

mușchii din antebraț…“ și apoi la „Îmi mențin pumnul încleștat și îmi mențin și mușchii din antebraț tensionați…“ urmat de „Îmi relaxez mâna stângă și antebrațul stâng, lăsând tensiunea să scadă din ce în ce mai mult și lăsând acești mușchi din ce în ce mai relaxați…“. Faza finală de relaxare tinde să dureze între 30 și 60 de secunde, frecvent însoțită de „sugestiile“ de relaxare ale persoanei care acordă sprijin cu privire la eliberarea tensiunii și de descoperirea și experimentarea sentimentelor de relaxare din ce în ce mai profundă, pe măsură ce acestea se ivesc. Odată parcurs ciclul tensiune–relaxare, în special în ședințele inițiale, clientul poate fi instruit să îl parcurgă din nou, încordând și relaxând fiecare grupă de mușchi de două ori.

Consilierii pot apoi să îi treacă pe clienți prin toate grupele de mușchi, demonstrându-le atât cât este necesar. Caseta 18.1 prezintă 16 grupe de mușchi și instrucțiunile de tensionare sugerate. Brațele tind să fie primele, de vreme ce, în cazul lor, e mai ușor de demonstrat. Pentru majoritatea clienților, relaxarea părților feței este extrem de importantă, pentru că majoritatea efectelor inhibitoare ale anxietății sunt de obicei obținute aici.

**Caseta 18.1 Antrenarea relaxării pe grupe de mușchi și instrucțiuni de tensionare**

| Grupa de mușchi | Instrucțiuni de tensionare* |
|---|---|
| Mâna dreaptă și antebrațul drept | Strânge pumnul drept și încordează mușchii din antebraț. |
| Bicepsul drept | Îndoaie brațul drept din cot și flexează bicepsul, tensionând mușchii din partea superioară a brațului. |

| | |
|---|---|
| Mâna stângă și antebrațul stâng | Strânge pumnul stâng și încordează mușchii din antebraț. |
| Bicepsul stâng | Îndoaie brațul stâng din cot și flexează bicepsul, tensionând mușchii din partea superioară a brațului. |
| Fruntea | Ridică sprâncenele cât de sus posibil. |
| Ochii, nas și pometii | Strânge pleoapele în timp ce ții ochii închiși și încruntă-ți nasul. |
| Maxilarele și obrajii | Încleștează-ți dinții și trage de colțurile gurii în mod ferm. |
| Gâtul | Trage bărbia în jos cu putere spre piept și menține-o în contact cu pieptul. |
| Pieptul și umerii | Trage de omoplați spre spate și inspiră adânc. |
| Stomacul | Strânge-ți mușchii din stomac ca și cum cineva ar fi pe cale să te lovească în această zonă. |
| Coapsa dreaptă | Încordează mușchii pulpei drepte prin presarea mușchiului superior în jos și a mușchilor inferiori în sus. |
| Gamba dreaptă | Întinde piciorul drept și trage-ți degetele de la picior înspre cap. |
| Talpa dreaptă | Întinde și arcuiește degetele de la piciorul drept și întoarce-l înspre interior. |
| Coapsa stângă | Încordează mușchii pulpei stângi prin presarea mușchiului superior în jos și a mușchilor inferiori în sus. |
| Gamba stângă | Întinde piciorul stâng și trage-ți degetele de la picior înspre cap. |

| | |
|---|---|
| Talpa stângă | Întinde și arcuiește degetele de la piciorul stâng și întoarce-l înspre interior. |

* În ceea ce îi privește pe oamenii stângaci, instrucțiunile de tensionare pentru partea stângă a corpului ar trebui să le preceadă pe cele pentru partea dreaptă.

Odată ce clienții au învățat cum să încordeze grupele de mușchi diferite, ei sunt instruiți să-și țină ochii închiși pe timpul antrenamentului de relaxare și practicii acestuia. Spre finalul ședințelor de relaxare, persoanele care acordă sprijin le pot cere clienților să facă un rezumat al relaxării lor, ca urmare a următoarei întrebări: „Ei bine, cum a mers relaxarea astăzi?" și să discute orice dificultăți care se pot ivi. Terminarea ședințelor de relaxare se poate realiza de către consilieri prin numărare de la cinci la unu, iar când ajung la unu le pot cere clienților să se trezească plăcut relaxați, ca și cum s-ar trezi dintr-un somn liniștit.

Importanța practicării relaxării musculare poate fi accentuată ulterior și la sfârșitul ședinței inițiale de relaxare. Este posibil să li se traseze ca sarcină clienților practicarea relaxării musculare de două ori pe zi, în tranșe de câte 15 minute. Consilierii ar trebui să îi întrebe pe clienți dacă anticipează obstacole în practicarea relaxării, cum ar fi găsirea unui loc liniștit, și îi pot ajuta să găsească strategii pentru asigurarea efectuării unei teme corecte. Consilierii pot, de asemenea, fie să conceapă casete cu instrucțiuni de relaxare, pe care clienții le pot lua cu ei în scopul efectuării temei, fie să le recomande acestora casete de antrenament de relaxare deja existente. Există dovezi conform cărora clienții care înregistrează detaliile practicii lor de relaxare sunt

mai susceptibili să o continue. În consecință, poate fi folositor pentru consilieri să le dea clienților jurnale de monitorizare a temelor de relaxare.

## Relaxarea musculară de scurtă durată

Tehnicile de relaxare musculară de scurtă durată au ca obiectiv să inducă o relaxare profundă, cu mai puțin timp și efort decât procedura relaxării celor 16 grupe de mușchi. Atunci când clienții capătă experiență în relaxarea musculară progresivă, consilierii pot introduce astfel de abilități. Tehnicile de relaxare scurtă sunt folositoare atât în ședințele de consiliere, cât și în viața cotidiană. În continuare sunt expuse două astfel de exemple.

### RELAXAREA SCURTĂ SECVENȚIALĂ

Aici, consilierii pot să le dea instrucțiuni clienților pentru ca apoi aceștia să își dea singuri instrucțiunile, concentrându-se pe tensionarea și relaxarea succesivă a patru grupe musculare.

„Voi număra până la zece, în unități de câte doi. După fiecare unitate de doi îți voi da instrucțiuni să încordezi și să relaxezi o grupă de mușchi. Unu, doi... concentrează-te asupra mușchilor piciorului și tălpii... încordează și menține tensiunea în acești mușchi timp de cinci secunde... eliberează... relaxează și bucură-te de senzațiile de scurgere a tensiunii din picior și talpă. Trei, patru... inspiră adânc și concentrează-te pe mușchii pieptului, umerilor și stomacului... încordează și menține tensiunea în acești mușchi preț de cinci secunde.... eliberează... relaxează și bucură-te de senzațiile de scurgere a tensiunii din piept, umeri și stomac. Cinci, șase... concentrează-te asupra mușchilor feței, gâtului și capului... încordează și menține tensiunea în acești

mușchi timp de cinci secunde... eliberează... relaxează și bucură-te de senzațiile de scurgere a tensiunii din față, gât și cap. Șapte, opt... concentrează-te asupra mușchilor brațului și mâinii... încordează și menține tensiunea în acești mușchi timp de cinci secunde... eliberează... relaxează și bucură-te de senzațiile de scurgere a tensiunii din braț și mână. Nouă, zece... concentrează-te asupra tuturor mușchilor din corp... încordează-ți toți mușchii din corp în același timp și menține timp de cinci secunde... eliberează... relaxează și bucură-te de senzațiile de scurgere a tensiunii din întregul tău corp, pe măsură ce relaxarea devine din ce în ce mai profundă... din ce în ce mai profundă... din ce în ce mai profundă."

RELAXAREA SCURTĂ SIMULTANĂ

La sfârșitul exemplului anterior, consilierii le pot oferi clienților instrucțiunea de a tensiona toate grupurile de mușchi simultan. Astfel, pot spune:

„Atunci când dau semnalul, aș dori să închizi încet ochii, să inspiri adânc și să încordezi simultan mușchii brațului, mușchii feței și ai gâtului, mușchii pieptului, umerilor și stomacului, mușchii piciorului și ai tălpii. Acum inspiră adânc și încordează toți mușchii... menține timp de cinci secunde... acum eliberează și relaxează cât de rapid și profund poți."

## Relaxarea mentală

Consilierii îi pot ajuta pe clienți să identifice una sau mai multe scene preferate, care îi pot conduce la sentimentul de relaxare. Adesea clienții vizualizează astfel de scene relaxante la sfârșitul relaxării musculare progresive. În continuare este prezentat un exemplu al unui consilier care îi dă instrucțiuni clientului în vederea obținerii relaxării mentale.

„Stai întins pe o plajă pustie într-o zi plăcută, însorită, bucurându-te de senzațiile de căldură din corpul tău. Simți o briză delicată. Auzi zgomotul liniștitor al mării, care lovește malul. Nu ai nicio grijă și te bucuri de sentimentele de pace și calm, pace și calm, pace și calm și de sentimentele de relaxare și bine."

Clienții pot vizualiza scenele de relaxare mentală independent de relaxarea musculară. În plus, clienții pot folosi „numărătoarea până la zece în grupe de câte doi" ca relaxare mentală mai degrabă decât ca o procedură de relaxare musculară. De exemplu: „Unu doi... concentrează-te asupra mușchilor piciorului și tălpii.... relaxează și bucură-te de senzațiile de curgere a tensiunii din picioare și tălpi." Ca procedură de relaxare mentală, clienții pot elimina instrucțiunile de încordare, menținere și eliberare.

Folosindu-se de instruire, demonstrație și repetiție, consilierii îi pot antrena pe clienți să dezvolte proceduri de relaxare mentală ca abilități de autoajutorare. Clienții ar putea dori să își înregistreze autoinstructajul, pentru a-l derula în afara ședințelor de consiliere.

### CONȘTIENTIZAREA RESPIRAȚIEI

Unii consilieri ar putea dori să îi antreneze pe clienți în conștientizarea respirației. Concentrarea atenției asupra respirației este probabil cea mai cunoscută dintre practicile meditative din lume și este și un punct de plecare în antrenamentul budist al minții. În țările orientale, poziția lotus cu picioarele încrucișate este cel mai adesea adoptată pentru meditația concentrată pe respirație. Occidentalii care nu doresc să folosească această poziție

pot să stea drept pe un scaun relativ confortabil, cu picioarele ușor depărtate și tălpile plasate ferm pe podea. Mâinile celor care practică meditația sunt de obicei împreunate pe pulpe, cel mai adesea cu mâna dreaptă situată peste mâna stângă, cu palmele în sus. Alternativ, mâinile pot fi așezate cu palmele în jos pe genunchi. Atunci când se concentrează asupra respirației, clienții pot închide ochii pentru a împiedica distragerea atenției de la ceea ce văd. Totuși, unele persoane, atunci când se concentrează asupra respirației pentru lungi perioade de timp, preferă să își mențină ochii ușor deschiși, pentru a evita starea de somnolență. O metodă în acest caz este de a se concentra pe vârful nasului și de a încerca să nu fii atent la nimic altceva.

Consilierii îi pot învăța pe clienți că principala sarcină în conștientizarea respirației este concentrarea pe fluxul natural al respirației — inspirație, expirație, inspirație, expirație și așa mai departe — pentru a realiza conștientizarea concentrată. Nasul este punctul de plecare al inspirației, apoi pieptul mijlocul, iar abdomenul punctul final. În timpul expirației, este invers. Cei care se angajează în conștientizarea respirației pot urmări procesul respirației lor de-a lungul acestor stadii de inspirație și expirație. Fie după, fie în loc să facă astfel, clienții pot să stabilească un punct de verificare, caz în care vârful nasului este cel mai recomandat, și să își fixeze atenția acolo unde intră și iese respirația. O variație a conștientizării respirației este însoțirea fiecărei expirații cu o expresie subvocală de tipul „calm". O altă variație este însoțirea inspirațiilor succesive cu o numărătoare liniștită subvocală, de la unu la nouă și apoi înapoi la unu, din nou la nouă și tot așa.

Atunci când oamenii încep să învețe conștientizarea respirației și chiar și când devin mai experimentați în acest domeniu,

mintea lor rătăcește în gânduri și fantezii neobișnuite, fie din trecut, fie din prezent sau viitor. În astfel de împrejurări, clienților li se poate aminti cu delicatețe să se concentreze pe următoarea respirație. Nu ar trebui să se îngrijoreze dacă trebuie să se întoarcă în mod repetat la concentrarea pe respirație. Analogiile care sunt uneori folosite pentru antrenamentul în conștientizarea respirației sunt cele ale dresării unui pui de cățel sau a unui vițel. La finalul unei ședințe de conștientizare a respirației, clienții care și-au închis ochii ar trebui să îi redeschidă cu delicatețe.

## Considerații privind antrenamentul relaxării

Consilierii abordează în mod diferit numărul de ședințe pe care le folosesc pentru antrenamentul relaxării. Mai mult decât atât, clienții se diferențiază în ceea ce privește viteza cu care ating capacitatea de a se relaxa. Regretatul dr Joseph Wolpe, un binecunoscut pionier al terapiei behavioriste, preda relaxarea musculară progresivă în aproximativ șase ședințe și le cerea pacienților săi să o practice acasă timp de 15 minute, de două ori pe zi. El considera ca fiind crucial pentru clienți să realizeze că scopul antrenamentului relaxării nu era controlul muscular *per se*, ci calmarea emoțiilor. Persoanele care acordă sprijin pot varia programul antrenamentului de relaxare potrivit nevoilor clienților lor, precum și numărului de cazuri. În același timp, este important ca respectivii clienți să beneficieze de suficiente ședințe pentru a putea învăța relaxarea în mod adecvat. Mai mult decât atât, este nevoie ca ei să aplice tehnicile de relaxare în mod sârguincios și să-și analizeze progresul împreună cu consilierii lor. În plus, un avantaj major îl constituie integrarea tehnicilor de folosire a relaxării în viața cotidiană.

## Activitatea 18.1 Antrenarea unui client în relaxare

Organizează o ședință de consiliere în care sarcina partenerului A este de a-l antrena pe partenerul B, care joacă rolul de client, în abilitățile de relaxare musculară progresivă. Pe parcursul ședinței, partenerul A

- oferă motive pentru folosirea relaxării musculare progresive;
- oferă o demonstrație directă a încordării și relaxării primei grupe de mușchi din Caseta 18.1;
- înregistrează o casetă care conține relaxarea musculară progresivă în timp ce îl relaxează pe partenerul B folosind cei cinci pași tensionare–relaxare;
- prezintă o scenă de relaxare mentală la sfârșitul relaxării musculare;
- verifică măsura în care se relaxează clientul și oferă mai multe instrucțiuni de relaxare pentru fiecare grupă de mușchi pe care acesta o simte încă încordată; și
- negociază sarcina unei teme practice de relaxare musculară progresivă cu clientul.

Ulterior, partenerii organizează o ședință de împărtășire a impresiilor și discuții și, dacă este posibil, inversează rolurile.

# Îmbunătățirea limbajului intern al clienților

Următoarele trei capitole se concentrează pe lucrul cu modul în care gândesc clienții. Voi prezenta cele trei abilități mentale centrale: de creare a limbajului intern, a regulilor și percepțiilor într-o manieră introductivă, pentru a oferi consilierilor un instrumentar de bază pentru sprijinirea clienților să-și îmbunătățească gândirea. Fiecare dintre abilitățile mentale alese are o vastă aplicabilitate.

Consilierii ar trebui să aibă o grijă deosebită atunci când îi sprijină pe clienți să-și schimbe anumite gânduri. Am fost martorul unor situații în care consilierii începători s-au aventurat în analize greșite ale gândirii, pe care clienții nu au avut cunoștințele sau încrederea să le pună la îndoială. În plus, consilierii ar putea să nu înțeleagă nici chiar ei înșiși foarte bine abilitățile mentale și tocmai de aceea să le prezinte într-un mod încâlcit clienților. Mai mult decât atât, uneori consilierii parcurg grăbit secvențele de învățare, în loc să îi antreneze pe clienți temeinic.

Consilierii care au abilități de a lucra cu propria lor gândire vor avea probabil o înțelegere mai profundă a modului în care pot lucra cu gândirea clienților decât cei care nu au suficiente

abilități. Un bun mod în care consilierii pot învăța cum să-și folosească abilitățile mentale este de a deveni experți în folosirea lor în propriile vieți.

În primul rând, cel mai ușor este probabil să se concentreze pe câștigarea experienței în lucrul cu o abilitate mentală, înainte de a-și lărgi repertoriul. Crearea limbajului intern este un domeniu al abilităților mentale cu care se poate începe. Un motiv este faptul că respectivii clienți își pot crea un limbaj intern care să le susțină orice schimbare a comunicării sau orice acțiune pe care o au în vedere. Un alt motiv este faptul că, în mod virtual, consilierii și toți clienții sunt conștienți că totuși își vorbesc lor înșile. Așadar, faptul de a le cere clienților să facă acest lucru într-un mod mai disciplinat nu le poate fi prea străin.

Consilierii se pot folosi de auxiliare vizuale atunci când lucrează cu modul de gândire al clienților. Personal, găsesc că folosirea unei table magnetice este foarte productivă, mai ales atunci când vine vorba de colaborarea cu clienții, pentru a genera și cizela gânduri mai eficiente. Am văzut psihoterapeuți renumiți care foloseau carnețele. La momentul oportun, consilierii ar trebui să îi încurajeze pe clienți să își facă propriile înregistrări vizuale, scriindu-și gândurile îmbunătățite pe hârtie.

Consilierii ar trebui să își amintească faptul că, de obicei, clienții și-au construit și susținut modurile de gândire neproductive timp de mulți ani și, în consecință, nu este posibil ca schimbările să se producă foarte rapid. Ei îi pot proteja pe clienți oferindu-le în continuare relații de colaborare bune. Pe lângă folosirea tehnicilor de ascultare activă, consilierii îi pot instrui pe clienți în îmbunătățirea gândirii în moduri centrate pe client, mai curând decât în moduri centrate pe terapeut. Modestia este în

regulă, iar consilierii începători ar trebui să evite să fie prea grăbiți și să se prezinte drept experți. 

## Îmbunătățirea limbajului intern

Încurajez cititorii să încerce experimentul mental simplu de a închide ochii timp de 30 de secunde și de a încerca să nu se gândească la nimic. Majoritatea cititorilor vor deveni foarte conștienți de faptul că nu pot să se debaraseze de limbajul intern.

### LIMBAJUL INTERN NEGATIV

Perspectiva mea este că oamenii care își vorbesc lor înșiși nu sunt nebuni. Ceea ce aleg însă să își spună lor înșiși determină sănătatea mentală sau nebunia. Aici, limbajul intern se referă la modul în care oamenii își vorbesc înainte, în timpul și după situații dificile. Adesea, clienții folosesc un limbaj intern negativ, care are efectul de a crea sau de a înrăutăți sentimentele de autoapărare, reacțiile fizice și acțiunile. Caracteristicile limbajului intern negativ includ autodefăimarea, declararea faptului că lucrurile pot fie să se înrăutățească, fie să scape de sub control și concentrarea pe problematici din trecut. Caseta 19.1 oferă exemplul unui client care își afectează propria eficiență folosind un limbaj intern negativ.

**Caseta 19.1 Exemplu de limbaj intern negativ**

Megan, 26 de ani, este o femeie singură, timidă, care devine foarte anxioasă atunci când vine vorba să meargă la petreceri. Înainte de a merge la o petrecere, devine tensionată și își spune

lucruri cum ar fi: „Întotdeauna găsesc petrecerile dificile și nu reușesc niciodată să mă relaxez" și „Iar o să am o experiență dificilă". Atunci când Megan este deja la o petrecere, își spune: „Mă întreb ce cred aceștia despre mine", „Abilitățile mele sociale sunt foarte slab dezvoltate"; și „Mă simt anxioasă și mă întreb dacă anxietatea mea nu cumva scapă de sub control". După o petrecere își spune: „Mă bucur că s-a terminat totul, de vreme ce oricum am eșuat din nou să mă relaxez" și „Nu o să mă simt niciodată bine la petreceri".

## LIMBAJUL INTERN PRODUCTIV

Limbajul intern de gestionare a diferitelor situații se află în opoziție cu limbajul intern negativ. În timp ce limbajul intern negativ îi împiedică pe clienți să comunice și să acționeze în mod potrivit, limbajul intern de gestionare a diferitelor situații sporește posibilitatea de a face lucrurile bine. Limbajul intern de gestionare a diferitelor situații poate fi privit în contrast cu limbajul intern perfect. Limbajul intern de gestionare a situațiilor se potrivește clienților care se străduiesc cât pot de mult, fără să caute standarde înalte de măiestrie sau perfecțiunea. Cele prezentate în continuare sunt trei dimensiuni-cheie ale limbajului intern de gestionare a diferitelor situații.

### Limbajul intern de calmare

Crearea limbajului de calmare poate ajuta clienții să gestioneze situațiile-problemă în multe feluri. Înainte, în timpul și după anumite situații, ei își pot calma mintea, astfel încât să poată gestiona mai bine sentimente nedorite, cum ar fi anxietatea dureroasă sau furia excesivă. În plus, clienții pot dori să-și calmeze

și să-și relaxeze mintea ca un mod de a a gestiona stresul extrem, care are un impact asupra modului în care fac față situațiilor–problemă. Un al treilea motiv pentru crearea limbajului de calmare este ca respectivii clienți să devină mai centrați și concentrați atunci când doresc să gândească până la sfârșit, sau să vorbească până la capăt, să comunice cel mai bine sau să acționeze în situațiile-problemă. Folosirea de către clienți a limbajului intern îi ajută în clarificarea unui spațiu psihologic pentru a intra în contact cu sentimentele lor și pentru a gândi mai bine și mai profund.

Atunci când le introduc metoda limbajului intern de calmare clienților, pot să le vorbesc despre concept și apoi să le ofer un exemplu de autoinstruire pentru calmare, cum ar fi: „Relaxează-te.". Apoi îi încurajez să vină cu unele autoinstrucțiuni de calmare. Putem să discutăm apoi ce autoinstrucțiuni de calmare preferă clientul să folosească. În plus, le spun, le demonstrez și îi instruiesc pe clienți despre modul în care să folosească o voce calmă și moderată atunci când își dau instrucțiunile de calmare. Uneori, evidențiez diferența spunând ceva de tipul: „Calmează-te", grăbit și sub presiune.

Expresiile de liniștire ar putea fi privite ca o subcategorie a limbajului intern de calmare. Persoanele care acordă sprijin îi antrenează pe clienții care sunt înclinați spre accese de furie în afirmații de limbaj intern de liniștire. Caseta 19.2 oferă exemple de limbaj intern de calmare și de liniștire.

**Caseta 19.2 Exemple de limbaj intern de liniștire și calmare**

*Limbaj intern de calmare*
Rămâi calm.
Ia-o încet.

Relaxează-te.
Ia-o ușor.
Respiră adânc.
Respiră încet și regulat.
Mă descurc.

*Limbaj intern de liniștire*
Liniștește-te.
Numără până la 10.
Ai grijă.
Nu exagera.
Nu lăsa orgoliul să îți stea în cale.
Poți alege să nu te lași prins în această capcană.
Problemele pot fi rezolvate.

**Limbajul intern de instruire**

Limbajul intern de instruire nu înlocuiește stăpânirea abilităților de comunicare în îndeplinirea unei sarcini. Primul pas în limbajul intern de instruire este de a-i ajuta pe clienți să împartă sarcinile pe bucăți. Consilierii pot lucra cu clienții asupra modului de a gândi prin intermediul abordărilor sistematice în vederea atingerii obiectivelor în situațiile-problemă, inclusiv modul în care clienții pot să facă față faptului de a fi trași înapoi. Odată ce planurile sunt clare, clienții au nevoie de abilitatea de a se instrui singuri în urmarea pașilor de implementare a lor.

Este nevoie ca persoanele care acordă sprijin să accentueze limbajul intern despre mesajele vocale și corporale, precum și verbale. Să luăm exemplul Denisei, studenta la economie din Caseta 17.1, care împreună cu consilierul ei, Phil, a dezvoltat mesajul verbal asertiv către colega ei de cameră, Sue: „Știu că îți place să înveți cu radioul pornit, dar, până când termin cu examenele de

licență, aș aprecia dacă, atunci când biblioteca este închisă și trebuie să învăț aici, ne-am putea învoi asupra unor perioade de liniște." Pe lângă instruirea Denisei privind modul în care să facă față interacțiunii față în față, Phil putea să o instruiască și în repetarea în minte, prin instrucțiuni privind mesajele verbale, vocale și corporale. Mesajele vocale țintă ale Denisei erau de a fi calmă și fermă, iar mesajele corporale țintă urmăreau un bun contact vizual și păstrarea unei expresii faciale plăcute. Pe cont propriu, Denise putea apoi folosi și repetiția vizualizată, pentru a se antrena să facă față mai bine situației. Consilierii îi pot sprijini pe clienți să dezvolte limbajul intern pentru a gestiona modalitățile diferite în care alți oameni ar putea răspunde în situațiile-problemă.

**Limbajul intern afirmativ**

Prefer noțiunea de limbaj intern afirmativ celei de limbaj intern pozitiv. Pericolul limbajului intern pozitiv este că, de fapt, clienții ar putea să își spună false lucruri pozitive, care îi pot conduce la dezamăgire și eșec. Limbajul intern afirmativ se concentrează asupra faptului ca respectivii clienți să își reamintească factorii reali care sunt în favoarea lor. Ceea ce urmează sunt aspecte legate de limbajul intern afirmativ.

În primul rând, clienții își pot spune că pot face față. Exemple de limbaj intern includ: „Pot să fac față acestei situații", „Anxietatea mea este un semn să îmi scot la lumină abilitățile de gestionare" și „Tot ce am de făcut este să mă descurc". În plus, odată ce clienții fac față mai bine situațiilor, ei își pot da seama că, de exemplu, „Mi-am folosit abilitățile de a face față și chiar au funcționat."

În al doilea rând, clienții pot să își conștientizeze punctele tari. Adesea, atunci când clienții sunt anxioși în situații dificile, ei uită de punctele lor tari. De exemplu, atunci când stabilesc întâlniri, clienții pot avea puncte tari, fără să fie nevoie să se laude cu ele. De asemenea, ei pot avea abilități conversaționale bune, pe care le pot conștientiza și folosi, mai degrabă decât să se gândească la ceea ce ar putea merge rău. În plus, clienții pot să se gândească la orice fel de experiențe de succes pe care le-au înregistrat în trecut în situații similare celor de la momentul respectiv.

În al treilea rând, clienții pot căpăta mai multă încredere în ei în cazul în care conștientizează persoanele de suport la care au acces. De exemplu, rudele, prietenii, partenerii sau serviciile de acordare de consiliere pot fi fiecare surse de suport, deși nu în mod necesar. Doar faptul de a realiza că au în jurul lor persoane suportive, spre care se pot îndrepta, se poate să fie suficient pentru unii clienți ca să gestioneze mai bine situațiile-problemă.

**Combinarea tuturor abilităților de limbaj intern**

Adesea, limbajul intern de calmare, cel de instruire și cel afirmativ sunt combinate. Caseta 19.3 continuă exemplul lui Megan, cea care era anxioasă în ceea ce privește participarea la petreceri, din Caseta 19.1, pentru a arăta modul în care consilierul ei a ajutat-o să-și construiască un limbaj intern productiv, compus din afirmații de calmare, de instruire și afirmative. La sfârșitul ședinței, Megan își scrie propriile afirmații de limbaj intern pentru a și le reaminti, pentru a le repeta și pentru a le folosi în afara cadrului de consiliere.

### Caseta 19.3 Exemplu de limbaj intern productiv

Consilierul lui Megan scrie mai întâi cuvântul „calmare" pe tabla magnetică și o ajută apoi pe Megan să identifice afirmațiile pe care ar trebui să le folosească pentru a se calma, atunci când se gândește dinainte la o petrecere. Consilierul și Megan au repetat acest proces pentru instruire, afirmare și declarații compuse. Ei au terminat prin identificarea următoarelor categorii și afirmații notate pe tabla magnetică:

*Calmare*
Ia-o mai ușor.
Relaxează-te.

*Instruire*
Adu-ți aminte să vorbești, dar să și asculți.
Să petreci timp cu persoane cu care te simți bine.
Atunci când asculți, arată că ai înțeles.
Poți să îți repari greșelile.

*Afirmative*
Te descurci mai bine.
E bine. Știi că poți face asta.

*Compuse*
Ia-o mai ușor. Adu-ți aminte să vorbești, dar să și asculți. Te descurci mai bine.

### Activitatea 19.1 Asistarea unui client în folosirea unui limbaj intern productiv

Lucrezi în echipă cu un partener care fie are o problemă personală, fie joacă rolul unui client care are ca scop folosirea limbajului intern productiv pentru

a face față mai bine unei situații-problemă. În cadrul contextului unei relații de colaborare și, poate, folosind o tablă magnetică în timpul procesului:

- folosește-ți abilitățile de vorbire pentru a descrie diferența dintre limbajul intern negativ și limbajul intern productiv;
- folosește-ți abilitățile demonstrative;
- asistă pe client să identifice orice limbaj intern curent negativ;
- folosește-te de abilitățile de instruire pentru a-l sprijini pe client să formuleze expresii de calmare, de instruire și afirmative;
- folosește-ți abilitățile de negociere a temei pentru acasă.

Ulterior, discutați și inversați rolurile. Derularea înregistrărilor audio sau video ale sesiunilor de repetiții de practică pot ajuta la învățare.

# Îmbunătățirea regulilor clienților

Consilierii îi pot ajuta pe clienți să își înlocuiască regulile pretențioase cu unele mai realiste. Toți oamenii dețin seturi de reguli care le oferă niște șabloane gata pregătite pentru a-și conduce viețile, astfel încât să nu aibă nevoie să gândească în toate situațiile noi. Majoritatea regulilor persoanelor care funcționează bine sunt raționale, realiste și bazate pe preferințele lor, ale altora și ale mediului. Totuși, mulți dintre clienții pe care îi văd consilierii contribuie la autoperturbare și se fac pe ei înșiși nefericiți pentru că, adesea nefiind conștienți, au anumite cerințe rigide sau care presupun eforturi foarte mari, bazate pe niște cerințe iraționale și nerealiste pentru ei înșiși, pentru ceilalți și pentru mediu.

## Detectarea regulilor exigente

Regulile nerealiste și exigente contribuie în mod semnificativ la faptul că mulți dintre clienți au dificultăți în gestionarea propriilor probleme și a situațiilor-problemă. Regulile exigente pot pune bazele creării unui limbaj intern negativ și a unor percepții neconforme cu realitatea. De exemplu, regulile exigente cum sunt „Trebuie să primesc confirmări" și „Trebuie să fiu perfect"

stau probabil la baza sentimentelor de lipsă de încredere și de bine ale multor oameni înainte de a începe sarcini noi, cum ar fi scrierea de eseuri. Oamenii pot prefera în mod rațional ca cititorii să le aprecieze eseurile și ca acestea să fie scrise în mod competent. Aceste preferințe diferă foarte mult de cele prin care scriitorii doresc confirmare de la cititori și perfecțiune de la ei înșiși.

De obicei, regulile exigente conțin atât părți realiste, cât și părți nerealiste. De exemplu, este realist ca scriitorii de eseuri să-și dorească să scrie competent, dar este nerealist să se zbată pentru perfecțiune. În consecință, atunci când ajută clienții să schimbe o regulă, persoanele care acordă sprijin ar trebui să se concentreze pe renunțarea la 20% – 30% dintr-o regulă, partea care este irațională, decât să renunțe la ea în întregime.

În continuare sunt prezentați niște indicatori sau semnale la care consilierii trebuie să fie atenți atunci când încearcă să detecteze reguli exigente. Ei pot să acorde atenție semnelor de limbaj nepotrivit. De exemplu, regulile exigente tind să fie caracterizate de „trebuie", „e cazul", „ar trebui". În continuare sunt prezentate patru dintre principalele cerințe (sau, pentru a folosi termenul lui Albert Ellis, reguli „trebuincioase"):

- „Trebuie să fiu plăcut de toată lumea"
- „Trebuie să fiu perfect competent"
- „Alte persoane trebuie să facă ceea ce vreau eu"
- „Viața trebuie să fie corectă"

Sentimentele nepotrivite persistente pot semnala faptul că respectivii clienți au o regulă exigentă. Linia de demarcație dintre sentimentele potrivite și nepotrivite nu este întotdeauna clară. Viața poate fi dificilă, astfel încât sentimentele potrivite nu pot

fi echivalate pur și simplu cu sentimente „pozitive" cum ar fi fericirea, bucuria și împlinirea. Unele sentimente „negative" cum ar fi tristețea, mâhnirea, frica și furia pot fi în întregime potrivite în contextele în care se întâmplă. Este nevoie ca persoanele care acordă consiliere să își pună întrebări cum ar fi: „Este acest sentiment nepotrivit în această situație?" și „Îi face rău sau bine clientului acest sentiment?". Și reacțiile fizice pot semnala reguli exigente: de exemplu, o tensiune musculară persistentă ar putea semnala faptul că anumiți clienți fac presiuni asupra lor înșiși, pentru a obține perfecțiune sau aprobare universală.

Sentimentele iraționale, reacțiile fizice și comunicarea/mesajele sunt interconectate. În cazul în care clienții se simt excesiv de furioși din cauza unei cerințe iraționale, nivelul lor fizic de excitație poate să le prejudicieze judecata până la punctul în care să reacționeze violent, fapt care le înrăutățește situația, în loc să îi ajute. Întrebările relevante pe care și le pot adresa consilierii și probabil și clienții includ: „Îi ajută comunicarea și acțiunile clienților pe ei înșiși și pe ceilalți sau le fac rău?", „Exagerează aceștia?" și „Este acest comportament al lor unul de autoapărare?"

Caseta 20.1 oferă un exemplu al consecințelor regulii exigente a unui student workaholic, Daniel: „Trebuie să obțin o notă foarte bună" cu privire la examenele de licență pe care urmează să le susțină. Am prezentat acest exemplu în formatul SGC (Situație–Gânduri–Consecințe) pe care l-am introdus inițial în capitolul 12, atunci când am trecut în revistă monitorizarea. De vreme ce exemplul are o a doua parte în Caseta 20.3, am indicat gândurile prezente ale lui Daniel și consecințele acestora punând (1) după G și C.

**Caseta 20.1 Exemplu de regulă exigentă și consecințele sale**

S Studentul workaholic Daniel urmează să aibă examenele de licență în curând și devine tot mai anxios.

G (1) *Regulă exigentă*
„Trebuie să obțin o notă foarte bună."

C (1) *Consecințele sentimentelor negative* includ anxietatea, faptul de a se simți foarte stresat, iritabil și cu stimă de sine scăzută.

*Consecințele reacțiilor fizice negative* includ tensiunea mentală, tulburări ale somnului și extenuare.

*Consecințele comunicării/acțiunii negative* includ timp excesiv de lung acordat recapitulării — nu tot timpul într-un mod foarte productiv, renunțând la viața socială și nerecreându-se îndeajuns.

Cum pot consilierii să îi ajute pe clienți să creeze reguli preferențiale care să le înlocuiască regulile exigente? Citindu-le semnalele, ei îi pot ajuta pe clienți să identifice ceea ce ar putea constitui regula sau regulile exigente care stau la baza situațiilor lor problemă. Apoi ei pot să îi încurajeze pe clienți să-și dispute, să pună la îndoială și să pună la încercare regulile, pentru a le restabili ca reguli preferențiale.

## Disputarea cerințelor iraționale

Albert Ellis consideră disputarea ca fiind cea mai tipică și cea mai des folosită metodă în cadrul terapiei rațional-emotive și

comportamentale. Disputarea înseamnă punerea la încercare a regulilor exigente. Principala abilitate pentru punerea la încercare este chestionarea științifică. Consilierii și clienții pot folosi rațiunea, logica și faptele pentru a susține, discredita sau a îmbunătăți orice regulă pe care o consideră a fi potențial exigentă. Caseta 20.2 prezintă două metode de disputare a regulilor exigente.

**Caseta 20.2 Două metode de disputare a regulilor exigente**

**Disputarea funcțională**
Disputarea funcțională are ca scop să le evidențieze clienților că cerințele lor pot interfera cu atingerea scopurilor lor. Întrebările tipice sunt:
- Te ajută?
- Cum îți afectează viața faptul de a continua să gândești (sau să te comporți, sau să simți) astfel?

**Disputarea empirică**
Disputarea empirică are ca scop să îi ajute pe clienți să evalueze componentele factuale ale regulilor lor. Întrebările tipice sunt:
- Care este dovada că trebuie să ai succes în toate sarcinile importante pe care le preferi?
- Unde este dovada că este corect?
- Unde este scris?

Atunci când colaborează cu clienții pentru a le disputa regulile exigente, persoanele care acordă sprijin sunt încurajate să își smulgă câteva întrebări: de exemplu, „Cum ai putea să pui la încercare sau să pui sub semnul întrebării această regulă?". Atunci când consilierii începători își pun întrebări, ei ar trebui să procedeze

cu delicatețe, și nu cu forță și să reacționeze la întrebările clienților în aceeași manieră. În continuare, persoanele care acordă sprijin pot să dea dovadă de reținere în ceea ce privește întrebările pe care le pun și să își amintească să integreze ascultarea activă în procesul de punere la încercare.

## Expunerea de reguli preferențiale

Ajutarea clienților în disputarea regulilor exigente ar trebui să aibă efectul slăbirii efectului acestora asupra lor. O modalitate în plus de a reduce presiunea regulilor exigente este de a-i sprijini pe clienți în reexprimarea acestora succint ca și reguli preferențiale. Încercările lor pot fi prea multe și variate pentru a și le reaminti cu ușurință. Consilierii îi pot asista pe clienți să creeze formulări de înlocuire, care sunt ușor de reamintit. Uneori, atunci când timpul este foarte limitat, consilierii pot să elimine timpul alocat punerii la încercare și să treacă direct la ajutarea clienților să reformuleze o regulă exigentă ca pe o regulă preferențială.

Consilierii pot să modifice caracteristicile unor reguli exigente astfel încât să devină caracteristici ale unor reguli preferențiale. Un exemplu este „Aș PREFERA să fac bine, dar nu e OBLIGATORIU." Clienții pot înlocui regulile privind faptul de a fi experți și perfecți cu reguli care se referă la competență, la a face față și „la a face tot ce pot în circumstanțele date". Mai mult decât atât, consilierii pot să îi sprijine pe clienți să se abțină să își dea note în loc să evalueze cât de folositoare sunt comunicarea și acțiunile lor specifice.

În plus, consilierii pot să îi ajute pe clienți să evite să afirme că lumea este absolut îngrozitoare, acceptând că lumea este

imperfectă și să se abțină de la a exagera factorii și posibilitățile negative. Consilierii pot să îi ajute pe clienți și să elimine o atitudine de tipul „Nu suport", încurajându-i să își spună că pot să facă față de fapt anxietății și disconfortului care reies din faptul că ei înșiși, alții și mediul nu sunt așa cum ar prefera ei să fie. Într-adevăr, chiar în circumstanțe realmente adverse, ei pot avea multe puncte puternice pe care se pot baza și persoane suportive spre care se pot îndrepta.

Atunci când lucrează la reformularea regulilor, consilierii ar trebui să îi încurajeze pe clienți să participe la proces, împărtășindu-și ideile. Unii consilieri folosesc o tablă și lucrează împreună cu clienții pentru a obține cuvintele chiar de la ei și pentru ca aceștia să și le poată aminti și să le poată folosi în viitor. În continuare, sunt prezentate exemple ale modului în care se pot reformula patru reguli exigente comune, ca și reguli preferențiale.

*Regulă exigentă:* Trebuie să fiu plăcut de toată lumea.
*Regulă preferențială:* Aș prefera ca majoritatea oamenilor să mă placă, dar ceea ce este cu adevărat important este ca unii oameni, care sunt semnificativi și pe care îi respect, să mă placă și ca eu să mă aprob pe mine însumi.

*Regulă exigentă:* Trebuie să fiu perfect competent.
*Regulă preferențială:* Prefer să mă străduiesc să ating standarde ridicate, dar tot ce pot face este să fac ceea ce pot eu cel mai bine.

*Regulă exigentă:* Ceilalți trebuie să facă ceea ce doresc eu.
*Regulă preferențială:* Aș prefera ca ceilalți să ia în considerare dorințele mele, dar este nevoie ca și eu să fiu sensibil la dorințele lor.

*Regulă exigentă:* Viața trebuie să fie dreaptă.
*Regulă preferențială:* Aș prefera ca viața să fie dreaptă, dar lumea este imperfectă și accept că pot exista unele aspecte ale acesteia pe care nu le pot schimba.

Este nevoie ca persoanele care acordă sprijin să îi încurajeze pe clienți să lucreze și să exerseze din greu pentru a-și menține regulile preferențiale. Una dintre abordări poate fi aceea ca persoanele care acordă sprijin și clienții să înregistreze pe o casetă regulile exigente inițiale ale clienților, punerea lor sub semnul întrebării și reformulările. Clienții pot, de asemenea, să posteze în locuri vizibile cartonașe care să le reamintească regulile preferențiale. În plus, clienții pot folosi repetiții vizualizate în care se imaginează pe ei înșiși în anumite situații, experimentând consecințele negative ale regulii lor exigente. Apoi, ei își pot imagina comutarea la regula preferențială și pot vizualiza consecințele pozitive ale acțiunii lor. În sfârșit, dar nu în ultimul rând, consilierii ar trebui să îi ajute și să îi încurajeze pe clienți să își schimbe modul în care comunică și reacționează, în spiritul regulilor îmbunătățite. Caseta 20.3 prezintă consecințele revizuite C (2) în cazul lui Daniel, care se confrunta cu anxietatea legată de examene, pentru a adera cu succes la regula lui preferențială îmbunătățită G (2).

**Caseta 20.3 Exemplu de regulă preferențială și consecințele acesteia**

S Studentul workaholic Daniel urmează să se confrunte în curând cu examenele de licență și devine tot mai anxios.

G (1) *Regulă exigentă*
„Trebuie să obțin o notă foarte bună."

G (2) *Regulă preferențială*
„Prefer să obțin o notă foarte bună, dar tot ceea ce pot să fac este să repet suficient, să rămân însă îndeajuns de odihnit și să răspund cu grijă la întrebările de la examen."

C (2) *Consecințele sentimentelor pozitive* includ mai puțină anxietate și o mai mare mulțumire.

*Consecințele reacțiilor fizice pozitive* includ un somn mai bun și mai puțină tensiune și epuizare din punct de vedere mental.

*Consecințele acțiunilor pozitive* includ alocarea unui timp mai scurt recapitulării, dar în același timp faptul de a fi mai productiv, de a avea o viață socială mai bună și de a se bucura de ceva timp liber.

**Activitatea 20.1 Asistarea unui client în îmbunătățirea unei reguli**

Lucrezi în echipă cu un partener care fie are o problemă personală, fie joacă rolul unui client care are ca scop crearea uneia sau mai multor reguli preferențiale pentru a face față mai bine unei situații-problemă. În cadrul contextului unei relații de colaborare și, posibil, folosind o tablă în timpul acestui proces:

- folosește-ți abilitățile de vorbire pentru a descrie diferența dintre regulile exigente și regulile preferențiale;
- folosește-ți abilitățile demonstrative;
- cooperează cu clientul pentru a identifica toate regulile exigente majore și plasați-o pe cea principală într-un cadru de lucru de tip SGC;
- folosește-ți abilitățile de instruire pentru a-l sprijini pe client să pună la îndoială și să adreseze provocări principalei reguli exigente;
- folosește-ți abilitățile de instruire pentru a-l ajuta pe client să formuleze o regulă preferențială care să înlocuiască regula exigentă;
- împreună cu clientul, anticipează consecințele menținerii folosirii regulii preferențiale, și
- folosește-ți abilitățile de negociere a temei pentru acasă.

Ulterior, discutați și inversați rolurile. Derularea înregistrărilor audio sau video ale ședințelor de repetiții și de practică pot ajuta în învățare.

# Îmbunătățirea percepțiilor clienților

Un proverb chinezesc spune că „Două treimi din ceea ce vedem se află în spatele ochilor noștri." Clienții au idei preconcepute sistematice în modul în care interpretează informația. Adesea, aceste idei preconcepute merg împotriva fericirii și împlinirii lor. Consilierii pot să observe îndeaproape cât de multe dovezi găsesc clienții pentru a-și susține afirmațiile privind modul în care se comportă atât ei, cât și ceilalți.

## Perceperea și interpretarea

Atunci când îi instruiesc pe clienți în vederea îmbunătățirii abilităților lor de creare a percepțiilor, consilierii pot începe prin a-i învăța importanța examinării conexiunilor dintre modul în care gândesc, simt și reacționează. Persoanele care acordă sprijin pot să introducă și conceptul de gânduri sau percepții automate și să le ofere un exemplu al modului în care percepțiile inițiale le pot influența sentimentele. Psihiatrul american Aaron Beck folosește exemplul instruirii unui client, căruia îi cere să-și imagineze că o persoană care se află acasă aude într-o noapte un

zgomot în cealaltă cameră. Atunci când este întrebat cum ar putea reacționa persoana la prima interpretare: „E un hoț în casă", clientul a răspuns că s-ar simți „foarte anxios, îngrozit" și că s-ar putea ascunde sau ar putea da telefon la poliție. Clientul a considerat că în cazul unei a doua interpretări „Geamul a fost deschis, iar vântul a făcut ca un lucru să cadă", persoanei nu i-ar fi teamă, ci ar fi probabil doar tristă în cazul în care s-a spart ceva valoros. În acest caz, persoana s-ar duce să vadă care e problema. Beck i-a explicat clientului că acest exemplu ilustrează că există mai multe moduri în care oamenii pot interpreta situațiile și că modul în care ei le interpretează afectează modul în care simt și se comportă.

Referitor la demonstrarea influenței percepțiilor asupra sentimentelor și comportamentului, consilierii ar trebui să-i instruiască pe clienți în înțelegerea diferenței dintre fapt și deducție. Clienții pot învăța că percepțiile lor cu privire la ei înșiși, la alții și la lume sunt „faptele" lor subiective. Totuși, adeseori ei pot să nu-și dea seama că aceste percepții se pot baza pe deducții, ci nu pe fapte. Exemplificarea mea preferată, oferită de unul dintre profesorii mei de la Universitatea Standford, era: „Toți indienii merg în șir… cel puțin asta făcea cel pe care l-am văzut." Acel indian pe care l-am văzut este un fapt, însă faptul că toți merg în șir indian este o deducție.

Clienții pot face deducții cu privire la ei înșiși, la ceilalți și la mediu. Acestea pot fi atât pozitive, cât și negative, și pot varia în ceea ce privește gradul de corectitudine a datelor factuale pe care se bazează. Caseta 21.1 oferă două exemple ale diferenței dintre fapt și deducție.

**Caseta 21.1 Exemple ale diferenței dintre fapt și deducție**

**Exemplul 1**

*Fapt:* Îmi pierd slujba atunci când compania este obligată să reducă personalul cu 20% în general și în special în departamentul din care fac eu parte.

*Deducție:* Nu făceam treabă prea bună.

**Exemplul 2**

*Fapt:* Partenerul meu este neobișnuit de iritabil cu mine.

*Deducție:* El nu mai este interesat de mine.

Notă: În niciun exemplu de mai sus faptele și probele nu justifică deducțiile.

Accentuez diferența dintre fapt și deducție, pentru că este o temă care stă la baza modului în care clienții își creează și persistă în crearea unor percepții incorecte. Clienții pot să sară la concluzii, dar în același timp să nu fie conștienți că au făcut saltul. Iluzia devine apoi realitatea lor, în întregime sau în parte.

## Extragerea și identificarea percepțiilor automate

Pentru a-și schimba gândirea, este nevoie ca respectivii clienți să devină conștienți de percepțiile lor automate. În continuare sunt prezentate anumite caracteristici dominante ale unor astfel de percepții. Percepțiile automate:

- sunt parte a limbajului intern al oamenilor — ce și cum își spun lor înșiși;
- pot lua forma cuvintelor, a imaginilor sau ambele;

- se petrec foarte rapid și, de obicei, la limita conștiinței;
- pot precede și însoți emoții, inclusiv sentimente și inhibiții — de exemplu, răspunsurile emoționale ale oamenilor la acțiunile altora urmează interpretărilor lor, mai degrabă decât acțiunilor în sine;
- sunt în general plauzibile pentru oameni care pretind că sunt corecte; și
- au o calitate repetitivă, în ciuda faptului că oamenii încearcă să le blocheze.

Deși acestea sunt adesea dificil de identificat, consilierii pot să îi antreneze pe clienți să identifice posibile percepții automate incorecte. Ei îi pot întreba pe clienți despre percepțiile automate care apar în timpul situațiilor supărătoare. Atunci când clienților le este greu să își amintească gândurile respective, consilierii pot folosi fie exemplificările prin imagini, fie jocul de rol. Atunci când le adresează întrebările, consilierii observă cu atenție semnele de emoție care pot deschide drumul către alte întrebări. Folosirea unei table poate fi folositoare. Atunci când clienții își văd gândurile inițiale scrise pe tablă, își pot dezvălui gândurile mai puțin evidente și mai înspăimântătoare.

Clienților li se pot da teme în cadrul cărora să își înregistreze gândurile și percepțiile. Clienții pot completa tabele zilnic, în care pot înregistra pe coloane diferite:

- *Situație/Situații* care conduce/conduc la emoția/emoțiile negativă/negative
- *Sentimente și reacții fizice* resimțite și gradul lor pe o scală de la 0 la 100
- *Percepțiile și imaginea/ imaginile automate* și o cotație a gradului de încredere în ele pe o scală de la 0 la 100. În plus, ei pot identifica orice percepție mai fierbinte.

Consilierii le pot cere clienților, de asemenea, să completeze foi de lucru în care să identifice și să coteze sentimentele, reacțiile fizice, percepțiile și imaginile-cheie pentru situațiile-problemă specifice, cu care se confruntă între ședințe (vezi Caseta 12.1). Din nou, clienților li se poate cere să identifice percepțiile fierbinți.

## Verificarea acurateței percepțiilor

Atunci când sunt puși în fața situațiilor-problemă, clienții pot să facă afirmații potențial eronate despre ei înșiși, cum ar fi „Nu sunt bun la asta" și despre ceilalți „Întotdeauna face..." sau „Niciodată nu face..." Astfel de afirmații sau percepții influențează modul în care se simt, comunică și reacționează. Atunci când ajută clienții la verificarea acurateței percepțiilor lor, persoanele care acordă sprijin le cer să distingă între fapt și deducție, și să facă astfel încât deducțiile să se potrivească faptelor pe cât de mult posibil.

Consilierii pot să îi încurajeze pe clienți să se gândească la percepții ca la propoziții pe care le pot investiga împreună pentru a vedea cât de mult sunt susținute de probe. Un exemplu oferit de Aaron Beck este acela al unui rezident care a insistat: „Nu sunt un doctor bun". Terapeutul și clientul au listat apoi criteriile după care un doctor este considerat bun. Rezidentul și-a monitorizat apoi comportamentul și a căutat feedback la supervizori și colegi. În final, a decis: „Până la urmă sunt un medic bun."

Așa cum se arată în Caseta 21.2, persoanele care acordă sprijin îi pot asista pe clienți să verifice acuratețea percepțiilor lor în situațiile–problemă, adresându-le trei întrebări:

- Unde este dovada care să-ți susțină percepția?
- Există și alte moduri în care ai putea percepe situația?
- Care dintre modalitățile de a percepe situația se potrivește cel mai bine cu faptele disponibile?

### Caseta 21.2 Exemplu de verificare a acurateței unei percepții

*Situația-problemă*

Cu șase luni în urmă, Lauren, 26 de ani, a obținut prima slujbă de profesor în cadrul unui gimnaziu din partea centrală a orașului. Chloe, 44 de ani, devenise director de școală cu un an înainte și era foarte determinată să amelioreze calitatea școlii. Ea a fost cea care a angajat-o pe Lauren. Lui Chloe îi place să țină legătura cu personalul și îi încurajează să îi comunice cum se descurcă. Lauren se duce la Chloe și îi spune că slujba i se pare foarte dificilă și se întreabă dacă are abilitățile și puterea să reușească. Chloe mai întâi o ascultă și apoi, pe parcursul conversației, îi adresează lui Lauren următoarele trei întrebări.

**Percepția potențial eronată a lui Lauren**

„Nu reușesc ca profesor în această școală."

**Întrebarea 1 „Care dovadă îți susține percepția?"**

Atunci când i se adresează această întrebare, Lauren vorbește despre faptul că i se pare dificil să păstreze disciplina în clasă. Consideră că elevii vorbesc foarte mult, mult mai mult decât la școlile în care ea s-a format. Lauren spune că ar dori să păstreze mai mult disciplina. Totuși, admite că, per total, activitatea elevilor se îmbunătățește și că sunt destul de prietenoși cu ea.

**Întrebarea 2 „Există și alte moduri în care ai putea percepe situația?"**

„Elevii ar lucra mai bine dacă ar avea un alt profesor."

„Elevii sunt prea răi pentru a putea fi ajutați într-un mod potrivit."

„Fostul profesor era mult prea permisiv, iar elevii făceau prea mult ce voiau."

„Am nevoie să lucrez asupra abilităților mele de control al clasei."

„Elevii încep să vorbească mai puțin și să lucreze mai mult."

„Am nevoie de sprijin și sfaturi privind modul în care să îmi îmbunătățesc abilitățile de predare."

„Petrec prea mult timp îngrijorându-mă, și nu simțindu-mă bine."

**Întrebarea 3 „Care dintre modalitățile de a percepe situația se potrivește cel mai bine cu faptele disponibile?"**

După ce se gândește un timp, Lauren decide că cele mai corecte percepții sunt:

„Elevii încep să vorbească mai puțin și să lucreze mai mult."

„Am nevoie să lucrez asupra abilităților mele de control al clasei."

„Am nevoie de sprijin și sfaturi privind modul în care să îmi îmbunătățesc abilitățile de predare."

Insuficienta încredere în sine poate constitui o mare problemă în momentul acceptării unei slujbe dificile. În exemplul din Caseta 21.2, Lauren este îndeajuns de norocoasă să aibă o directoare, respectiv pe Chloe, care în contextul unei relații bune de colaborare, o ajută să obțină înțelegerea mai profundă a unei percepții automate potențial periculoase. Dacă Lauren ar fi persistat în percepția ei automată, care o făcea să resimtă situația ca pe

un eșec, neștiind ce să facă, ar fi putut chiar să își dea demisia. Rezultatul faptului că Lauren s-a gândit mai profund la percepția ei automată a fost că s-a calmat și a reușit să își vadă sarcinile în perspectivă, acestea incluzând și ameliorarea proprie.

Consilierii pot să meargă dincolo de ajutarea clienților în modificarea percepțiilor automate nepotrivite, pentru a-i face mai conștienți de faptul că au tendința de a procesa informația în moduri preconcepute. De exemplu, în viitor, atunci când se va confrunta cu sentimente similare de lipsă de încredere, Lauren ar putea să se folosească de abilitățile de a-și adresa întrebări pentru a testa realitatea percepțiilor ei. Consilierii ar putea să fie nevoiți să-i ajute pe clienți să-și modifice gândurile în mai multe zone de abilități mentale. De exemplu, un consilier ar putea să o încurajeze pe Lauren să pună la îndoială și să schimbe o cerință irațională cum ar fi „Trebuie să fiu profesorul perfect". Mai mult decât atât, Lauren ar putea să învețe să folosească limbajul intern de calmare și de instruire, care să o ghideze în comunicarea asertivă și nu submisivă cu elevii săi.

### Activitatea 21.1 Asistarea unui client în testarea realității unei percepții

Lucrezi în echipă cu un partener care fie are o problemă personală, fie joacă rolul unui client care are ca scop crearea uneia sau mai multor reguli preferențiale pentru a face față mai bine unei situații-problemă. În cadrul unei relații de colaborare și, posibil, folosind o tablă în timpul acestui proces:

- folosește-ți abilitățile de vorbire pentru a descrie importanța testării realității percepțiilor, în loc de a te pripi la concluzii;
- folosește-ți abilitățile demonstrative;

- cooperează cu clientul pentru a identifica o percepție automată posibil incorectă privind situația în cauză;
- ajută-ți clientul să testeze realitatea percepției automate, adresându-i următoarele întrebări:
  - „Unde este dovada care să-ți susțină percepția?"
  - „Există și alte moduri în care ai putea percepe situația?"
  - „Care dintre modalitățile de a percepe situația se potrivește cel mai bine cu faptele disponibile?"
- folosește-ți abilitățile de negociere a temei pentru acasă.

Ulterior, discutați și inversați rolurile. Derularea înregistrărilor audio sau video ale ședințelor de repetiție și practică pot ajuta învățarea.

# Negocierea temei pentru acasă

Tema acestui capitol vizează modalitatea în care, în timpul consilierii, clienții se pot folosi de timpul dintre ședințe astfel încât să obțină un efect maxim. De multe ori consilierii pot găsi folositor să discute cu clienții activitățile care se constituie ca temă pentru acasă, pe care aceștia trebuie să le îndeplinească până când se întâlnesc din nou. În ceea ce privește consilierea formală, acestea ar trebui să reprezinte activități între ședințe. Folosesc aici termenul de negociere a temei pentru acasă, dată fiind marea gamă de cadre și modalități în care se desfășoară. În unele cadre, cuvântul „temă" ar putea fi considerat neinteresant sau nepotrivit, date fiind conotațiile educaționale ale acestuia. În acest caz, persoanele care acordă sprijin pot folosi o terminologie diferită, care să se li se potrivească mai bine lor și clienților lor. De dragul simplificării, mare parte din discuția care urmează, privind negocierea temei pentru acasă, presupune ședințe de consiliere formală. În consecință, cititorii pentru care această presupunere nu este una corectă, ar trebui să adapteze discuția la circumstanțele speciale în care își desfășoară activitatea.

## Negocierea temei pentru acasă

După prezentarea, demonstrarea și instruirea clienților în ameliorarea modalităților de a gândi și a comunica/acționa, în contextul relațiilor de colaborare, consilierii și clienții ar trebui să negocieze sarcini relevante, care să se constituie ca temă pentru acasă. Temele pentru acasă includ încercările de manifestare a unor comportamente schimbate în viața reală și completarea de fișe de automonitorizare sau fișe de lucru pentru dezvoltarea de abilități mentale care influențează sentimentele, comunicarea și acțiunile. Alte sarcini pot viza citirea de cărți de autoajutorare, ascultarea de casete, vizionarea de casete video și observarea oamenilor cu bune abilități de comunicare.

Există multe motive pentru a le sugera clienților să își facă temele pentru acasă. Printre acestea se numără: creșterea ritmului procesului de învățare și încurajarea clienților să monitorizeze, să sporească și să practice comunicări și acțiuni modificate. Mai mult decât atât, activitățile care se constituie ca temă pentru acasă pot ajuta la transferul comportamentelor asupra cărora s-a lucrat în cadrul consilierii în viața reală. Uneori, atunci când se întâmplă acest lucru, clienții experimentează dificultăți în aplicarea comportamentelor lor îmbunătățite. Astfel de dificultăți pot fi expuse în cadrul următoarei ședințe. În plus, temele pentru acasă pot spori sentimentul de autocontrol și de responsabilitate personală, în vederea îmbunătățirii modului în care gândesc, comunică și acționează clienții.

Una dintre problemele centrale în prescrierea de teme pentru acasă este determinarea clienților să le ducă la îndeplinire. Adesea, ca formator în consiliere, am observat cum cursanții se grăbesc să negocieze temele la sfârșitul ședințelor de consiliere, în

moduri care aproape că garantează lipsa de complianță. Printre greșelile comune se numără neacordarea unui timp suficient, o slabă mobilizare a participării clientului, acordarea de instrucțiuni verbale vagi și faptul de a nu verifica dacă respectivii clienți au înțeles clar ceea ce au de făcut. Caseta 22.1 prezintă nouă îndrumări recomandate de către distinșii terapeuți cognitiviști americani Christine Padesky și Dennis Greenberger, pentru sporirea șanselor complianței clientului.

**Caseta 22.1 Îndrumări pentru sporirea complianței clientului privind temele pentru acasă**

1. Prezentați sarcinile ca fiind mici.
2. Prescrieți sarcini care să se ridice la nivelul abilităților clientului.
3. Faceți ca sarcinile să fie relevante și interesante.
4. Colaborați cu clientul în dezvoltarea sarcinilor de învățare.
5. Oferiți o explicație rațională clară a sarcinii și un rezumat scris.
6. Începeți rezolvarea sarcinii în timpul ședinței.
7. Identificați și soluționați impedimentele sarcinii.
8. Accentuați învățarea mai degrabă decât rezultatul dorit.
9. Dați dovadă de interes și verificați tema în decursul următoarei întâlniri.

Consilierii își pot construi propriile formate de teme pentru acasă sau pot să schițeze pe hârtie instrucțiuni, după cum este cazul. Acestea pot să fie cele mai bune, sau doar niște opțiuni pentru contextele informale de consiliere. Caseta 22.2 prezintă

patru formate de temă pentru acasă, presupunând ședințe de consiliere formale. Atunci când este posibil, consilierul sau clientul ar trebui să consemneze în scris instrucțiuni clare privind tema pentru acasă din aceste formate. Scrierea instrucțiunilor pe ciorne nu este îndeajuns de bună. Consilierii ar trebui să verifice întotdeauna ceea ce scriu clienții, pentru a se asigura că aceștia și-au notat instrucțiunile corect. În cazul în care persoanele care acordă sprijin doresc ca respectivii clienți să completeze formate speciale, cum ar fi jurnalele de monitorizare, ar trebui să ofere aceste formulare chiar ei. Această practică asigură instrucții clare și îi scutește pe clienți de efortul suplimentar de a trebui să conceapă formatele înainte de a le completa.

**Caseta 22.2 Formate pentru temele pentru acasă**

*Formatul 1*

**Formulă pentru recomandarea temelor pentru acasă**

Pentru a obține cât mai mult din ședințele de sprijin, sunteți încurajat să vă angajați în activitățile dintre ședințe.

*Formatul 2*

**Urmarea sarcinilor**

Pentru a obține cât mai mult din ședințele de consiliere, sunteți încurajat să îndepliniți următoarele sarcini.

*Formatul 3*

**Fișe de luat acasă**

Folosiți această fișă pentru a consemna (1) principalele învățăminte obținute din consiliere și (2) orice instrucțiuni pentru activitățile dintre ședințe.

*Formatul 4*

**Contractul de învățare**

Fac un contract de învățare cu mine însumi pentru a duce la îndeplinire următoarele activități înainte de următoarea ședință de consiliere.

Notă: După cum este cazul, substituiți cuvântul consiliere cu sprijin.

Uneori, schimbarea unui mod de a comunica sau de a acționa necesită din partea clienților renunțarea la obiceiuri dobândite pe termen lung. În acest caz, poate să fie extrem de important ca persoanele care acordă consiliere și clienții să nu cadă prea curând de acord asupra unor sarcini prea dificile. Atunci când este posibil, ei ar trebui să încerce să interpreteze câteva succese pentru a-i încuraja pe clienți să persevereze în lucrul asupra propriilor lor abilități.

Unii clienți revin în medii nonsuportive, dacă nu chiar ostile. În astfel de cazuri, ar putea fi nevoie ca persoanele care oferă sprijin să-i pregătească pe clienți mai temeinic, înainte de a le sugera să implementeze comunicarea și acțiunile îmbunătățite în afara cadrului de acordare de sprijin. O astfel de pregătire ar putea include elaborarea de planuri de a face față feedbackului negativ.

În sfârșit, consilierii ar trebui să le semnaleze clienților legătura dintre ședințe, spunându-le că în cadrul întâlnirii următoare îi vor întreba cum s-au descurcat cu temele. Clienții care știu că persoanele care acordă sprijin sunt interesate și suportive în ceea ce privește încercările lor de a-și duce la îndeplinire temele,

sunt susceptibili să fie mai motivați să și le facă, atâta vreme cât acești consilieri evită să îi controleze sau să îi judece.

## Identificarea suportului și a resurselor

Nevoia de a identifica suportul și resursele din afara cadrului consilierii se suprapune peste cea a negocierii temelor pentru acasă cu clienții. Ambele se concentrează asupra asistării clienților în folosirea productivă a timpului în afara cadrului consilierii. Poate fi nevoie ca persoanele care acordă sprijin să crească nivelul de conștientizare a unora dintre clienți cu privire la importanța identificării și folosirea surselor de suport și la reducerea contactului cu persoane nonsuportive. Consilierii îi pot ajuta pe clienți să identifice persoanele care le pot susține în mediile lor casnice efortul de a-și îmbunătăți modul în care gândesc, comunică și acționează. De exemplu, un client care are o problemă cu băutura poate fi încurajat să se alăture Alcoolicilor Anonimi. Un alt exemplu este ajutarea studenților cu slabe abilități de studiu să caute lectori și tutori înțelegători care să-i asiste, de exemplu, la scrierea unor eseuri mai bune sau la recapitularea pentru examene. Oamenii care nu au un loc de muncă își pot face prieteni sau pot apela la rude care le pot oferi nu doar suport emoțional, ci care se pot constitui și ca surse de găsire a unei slujbe. Femeile care lucrează asupra mesajelor verbale, vocale și corporale pentru a comunica mai asertiv pot căuta grupuri de femei, unde pot găsi și alte femei care au aceleași obiective.

O abordare opusă este aceea ca persoanele care acordă sprijin să îi asiste pe clienți în identificarea persoanelor neînțelegătoare și contraproductive. Clienților li se lasă apoi mai multe

variante: a-i face pe acești oameni să accepte măcar, dacă nu să susțină, eforturile lor de a se schimba; a vedea mai puțini astfel de oameni sau a nu-l mai vedea pe niciunul dintre ei. Dacă aceste persoane sunt membri ai familiei, evitarea lor poate fi dificilă, mai ales în cazul în care clienții sunt dependenți financiar de ele. Aici, consilierii și clienții pot discuta strategii de deteriorare a controlului. Totuși, clienții pot adesea să-și aleagă prietenii și membrii grupului din care fac parte, tocmai de aceea pot și să-și schimbe anturajul.

Consilierii pot identifica o varietate de persoane ca ajutoare, cum ar fi partenerii de cuplu, profesorii, părinții, asistenții sociali, șefii și prietenii. Unele îndrumări pentru folosirea terților ca ajutoare ale consilierilor includ obținerea permisiunii clienților, identificarea persoanelor potrivite și, atunci când este necesar, formarea lor pentru respectivele roluri. Un exemplu de folosire a terților ca ajutoare este de a le cere profesorilor să-i ajute pe elevii timizi și singuratici să participe mai mult la activitatea la clasă.

În plus, consilierii îi pot asista pe clienți să identifice și să folosească resursele pentru ca acțiunea lor să obțină și să mențină modalitățile îmbunătățite de gândire, comunicare și acțiune. Astfel de resurse includ seminariile sau cursurile de scurtă durată, cărțile sau manualele de autoajutorare, casetele audio cu instrucțiuni, casetele video și CD-ROM-urile, agențiile de voluntariat potrivite, grupurile și rețelele de suport formate din persoane de aceeași vârstă, liniile telefonice fierbinți sau informările pentru situații de criză.

Consilierii ar trebui să se familiarizeze și să stabilească anumite contacte cu sursele de suport umane și resursele educaționale și informaționale de relevanță maximă pentru populația de

clienți cu care lucrează. Accesul la suportul și resursele potrivite poate fi de un adevărat ajutor unor clienți, pe măsură ce aceștia fac pași spre schimbarea modului în care gândesc, comunică și acționează în zonele cu probleme.

### Activitatea 22.1 Negocierea temei pentru acasă

Lucrezi în echipă cu un partener care alege o situație-problemă în care dorește să comunice mai bine. Colaborează cu partenerul tău pentru a identifica anumite mesaje verbale, vocale și corporale unde este necesară îmbunătățirea. Folosindu-te de instruire, demonstrare și repetiție, ajută-ți clientul să-și îmbunătățească abilitățile. Repetați și practicați apoi cum să negociați una sau mai multe activități menite a se constitui în teme pentru acasă, astfel încât partenerul să folosească timpul (să presupunem de o săptămână) înainte de a vă reîntâlni pentru a obține un efect maxim. Pentru a spori șansele de complianță a clienților, urmează îndrumările prezentate în continuare:

- folosește un timp adecvat negocierii temei;
- introdu ideea că exersarea dintre ședințe este importantă;
- negociază, în loc să impui activități;
- asigură-te că activitățile sunt realiste;
- asigură-te că respectivul client știe precis ce trebuie să facă;
- asigură-te că instrucțiunile sunt consemnate în scris corect;
- discută potențialele dificultăți în desfășurarea activităților asupra cărora s-a convenit:
- semnalează faptul că tema va fi verificată în cadrul ședinței următoare.

Ulterior, organizează o sesiune de împărtășire a impresiilor și discuții, concentrată pe folosirea tehnicilor de negociere a temei din partea persoanei

care acordă sprijin. Dacă este necesar, oferă-i consilierului ocazia să exerseze mai mult, până când simte că a obținut o oarecare competență în negocierea temei pentru acasă. Apoi, dacă este posibil, inversați rolurile.

## Activitatea 22.2 Identificarea surselor de suport și a resurselor

În ceea ce privește populația/populațiile de clienți cu care lucrezi sau ai putea lucra pe viitor, identifică:

1. Ce tipuri de oameni ar putea susține încercările clientului tău de a se schimba?
2. Ce tipuri de resurse nonumane (de exemplu, casete sau cărți de autoajutorare) ar putea susține încercările clientului de a se schimba?

# Conducerea ședințelor de mijloc

Acest capitol este util acelor consilieri care folosesc sau sunt mai susceptibili să-și folosească tehnicile de consiliere în cadre unde este posibil să se desfășoare o serie de ședințe de consiliere formale. Cu toate acestea, sper ca cititorii care își folosesc tehnicile de consiliere fie în cadrul unor întâlniri informale, fie ca parte a altor roluri primare să găsească, de asemenea, ceva util aici. Accentul este pus pe ședințele de mijloc, cele care se desfășoară după ședința inițială și înainte de ședința finală. În orice caz, următoarea trecere în revistă se concentrează pe conducerea ședințelor în care se folosește abordarea îmbunătățirii comunicării/acțiunilor și îmbunătățirea mentală, mai degrabă decât abordarea facilitării rezolvării de probleme în stadiul schimbării din modelul de ajutorare RIS (Relaționare — Înțelegere — Schimbare). Totuși, multe dintre puncte sunt relevante ambelor abordări.

Ședințele de consiliere cuprind patru faze: pregătirea, începutul, faza de mijloc și încheierea. În caseta 23.1, bazându-ne pe presupunerea că procesul de consiliere se va desfășura pentru cel puțin încă o ședință, sunt prezentate tehnici pentru fiecare fază.

RICHARD NELSON-JONES

## Caseta 23.1 Cele patru faze ale ședințelor de consiliere

**1. Faza de pregătire**

*Tehnici ilustrative*

Reflectarea la ședința trecută și ședințele următoare
Consultarea cu formatori, supervizori și colegi
Înțelegerea modului în care pot fi îmbunătățite comunicarea/acțiunile și gândurile vizate
Punctualitatea
Aranjarea camerei
Relaxarea

**2. Faza de început**

*Tehnici ilustrative*

Întâlnirea, salutul și așezarea
Restabilirea relației de colaborare
Verificarea temei
Programarea agendei ședințelor

**3. Faza de mijloc**

*Tehnici ilustrative*

Implicarea activă a clienților în procesul de schimbare
Instruirea, demonstrarea și repetiția
Verificarea înțelegerii clienților
Reactualizarea agendei ședințelor
Păstrarea ritmului ședințelor

**4. Faza de încheiere**

*Tehnici ilustrative*

Structurarea programului astfel încât să permită încheierea
Recapitularea ședințelor
Negocierea temei pentru acasă
Aranjarea unui contact ulterior

## Faza de pregătire

Pregătirea adecvată a ședințelor de consiliere este foarte importantă. Persoanele care acordă sprijin ar trebui să ajungă mai devreme la ședințe, să se asigure de ordinea cabinetului, să verifice echipamentul de înregistrare pe care l-ar putea folosi și, dacă este necesar, să se relaxeze. În majoritatea cazurilor, consilierii nu ar trebui să le permită clienților să intre în cabinet până când nu sunt pregătiți să le dedice atenția în întregime.

Atunci când este potrivit, supervizorii, formatorii și colegii îi pot ajuta pe consilieri la recapitularea ședinței anterioare, să câștige insight-uri în ceea ce privește modul în care ar putea să o abordeze pe următoarea. În plus, consilierii pot să își revizuiască strategiile pe care intenționează să le folosească, astfel încât să le înțeleagă în întregime conținutul. Dacă este necesar, consilierii pot să practice transmiterea strategiilor. Mai mult decât atât, consilierii pot să se folosească de timpul din ședințele de mijloc pentru a se asigura că au toate materialele scrise, cum ar fi conspectele și formularele pentru temele pentru acasă, pregătite. Totuși, consilierii ar trebui să evite să fie prea rigizi în conducerea ședințelor, de vreme ce consultarea cu clienții este parte a stabilirii unor bune relații de colaborare.

## Faza de început

Faza de început cuprinde trei sarcini principale: restabilirea relației de colaborare, verificarea temei și programarea ședințelor. Odată ce clienții sunt așezați confortabil, vor începe uneori să vorbească din proprie inițiativă. Totuși, în majoritatea cazurilor, este nevoie ca persoanele care acordă sprijin să facă o afirmație

de deschidere. Exemple de afirmații de deschidere sunt oferite în Caseta 23.2. Sugerez o abordare „indulgentă", care începe prin verificarea „locului unde se situează clientul", mai degrabă decât trecerea directă la schimbarea comportamentului. Consilierii ar trebui să le creeze clienților siguranța și spațiul psihologic în care să le transmită informațiile pe care le consideră importante, din cadrele lor interne de referință.

Odată ce consilierii le-au oferit clienților timpul necesar pentru a spune ce aveau de spus, pot să le solicite și alte informații care îi pot ajuta în evaluarea modului în care clienții au progresat în efectuarea temei negociate în cadrul ședinței trecute. Caseta 23.2 oferă câteva afirmații pe care persoanele care acordă sprijin le pot face în situația în care clienții nu au expus deja progresul înregistrat prin efectuarea temei. Dacă este cazul, consilierii pot să pună și alte întrebări care să clarifice și să sporească înțelegerea lor și a clienților privind măsura în care fac progrese. Mai mult decât atât, consilierii îi pot încuraja pe clienți să-și admită implicarea conștientă sau influența personală în schimbările pozitive de pe parcursul efectuării temei. De exemplu, Callum, 27 de ani, lucrează împreună cu persoana care îi acordă sprijin la îmbunătățirea abilităților sale de exprimare a afecțiunii față de partenera sa, Bethany, de 28 de ani, într-un mod mai deschis. Bethany i-a spus nu de mult lui Callum că, în ceea ce o privește, consideră că se înțeleg mai bine. Consilierul lui Callum îl încurajează să admită că, prin schimbarea comportamentului, de exemplu, prin lipsa de reținere în a-i spune că o iubește și în a o săruta cu căldură, a înregistrat deja o îmbunătățire. Callum ar putea să-și spună că „Atunci când îmi folosesc abilitățile de autodezvăluire și sunt mai deschis în declararea și arătarea dragostei pentru Bethany, pot să îmi îmbunătățesc relația cu ea."

La începutul fiecărei ședințe din stadiul schimbării, consilierii ar trebui să se consulte cu clienții pentru a stabili conținutul ședinței. Astfel de programări ale conținutului ședinței pot fi făcute pentru unele ședințe sau pentru toate. De exemplu, pot decide împreună ce vor lucra mai întâi și apoi, mai târziu, pot lua o altă decizie asupra a ce să lucreze în continuare. Alternativ, în cadrul discuției inițiale despre agenda ședințelor, ei pot să stabilească un obiectiv cu care să înceapă și apoi să cadă de acord să se deplaseze către altul. Totuși, atât consilierii, cât și clienții ar trebui să fie flexibili odată ce stabilesc agenda ședințelor, astfel încât să poată răspunde la evoluțiile care survin în timpul ședințelor.

Atunci când se stabilește agenda ședințelor, eu susțin acordarea unei atenții sporite dorințelor clienților, de vreme ce doresc să le încurajez motivația și implicarea. Dacă personal consider că există un motiv important pentru a începe cu un obiectiv de îmbunătățire a comunicării sau a gândurilor clientului, împărtășesc această observație clienților mei. Totuși, tind să le las lor ultimul cuvânt în stabilirea programului ședințelor. Caseta 23.2 exemplifică tipul de afirmații privind stabilirea programului ședințelor, ce ar putea fi folosite aproape de începutul celei de-a doua ședințe. Agendele ședințelor ulterioare tind să fie puternic influențate de activitatea și temele negociate în ședința anterioară.

**Caseta 23.2 Câteva exemple de afirmații din faza de început**

**Afirmații de deschidere**
Cum ți-a mers săptămâna asta?
Cum te-ai mai descurcat?
Cu ce ai vrea să începem astăzi?

**Verificarea temei**
Ce progres ai făcut odată cu această temă?
Ce s-a întâmplat atunci când ai încercat să aplici gândurile/modurile de a comunica modificate?
Lucrurile nu s-au întâmplat pur și simplu, ci tu le-ai făcut să se întâmple prin faptul că ai schimbat (specificați ce).

**Stabilirea agendei unei ședințe — consilier către tată**
În prima noastră ședință am stabilit două obiective care se referă la abilitățile mentale necesare pentru a vă înțelege mai bine cu Luke (fiul de 13 ani): mai precis, punerea la îndoială și apoi schimbarea regulii exigente că „Luke nu trebuie niciodată să fie nepoliticos cu mama sa" și evaluarea și, dacă este posibil schimbarea percepției tale că „Luke nu face niciodată nimic prin casă". Am stabilit, de asemenea, câteva scopuri legate de îmbunătățirea componentelor mesajelor verbale, vocale și corporale pentru o mai bună comunicare cu Luke în timpul meselor. Asupra căreia ai dori să lucrezi mai întâi?

## Faza de mijloc

Odată ce agendele ședințelor au fost stabilite totuși în mod informal, consilierii pot folosi strategii de a-i ajuta pe clienți la atingerea unuia sau a mai multor obiective. O modalitate de a vedea această fază de mijloc este de a considera faza de lucru a ședinței. Totuși, nu am folosit sintagma de fază de lucru pentru că ar putea scădea din meritele activității valoroase din fazele de pregătire, început și de sfârșit.

Am accentuat deja importanța instruirii centrate pe client atunci când asistăm clienții în îmbunătățirea abilităților lor. În faza de mijloc, persoanele care acordă sprijin pot să îi implice pe

clienți în alegerile care au loc atunci când se lucrează asupra unor anumite abilități, de exemplu numărul de repetiții necesare pentru a dezvolta mesajele verbale, vocale și corporale vizate. Mai mult decât atât, consilierii îi pot implica pe clienți în alegerile privind urmărirea anumitor puncte din agenda ședințelor și revizuirea acestora după cum este cazul. Împreună, ei pot să facă schimburi și compromisuri privind petrecerea timpului alocat ședințelor: de exemplu, reducerea timpului petrecut doar pentru o anume abilitate mentală sau abilitate de comunicare, astfel încât să aibă timp disponibil pentru o alta.

Consilierii trebuie să mențină ritmul potrivit al ședinței, nici prea rapid, nici prea lent. Există riscuri în ambele direcții. Pe de o parte, ele s-ar putea grăbi, spre a oferi strategii de consiliere în moduri care ar putea induce în eroaree clienții, făcând ca aceștia să rămână cu prea puțin la sfârșitul ședinței. Mai mult decât atât, ar putea face prea multe presiuni asupra clienților, ca aceștia să se dezvăluie și să lucreze într-un ritm nepotrivit.

Pe de altă parte, consilierii pot permite derularea de „ședințe în derivă" — ședințe care curg încet, fără scop, cu rezultate puține palpabile. Uneori, această derivă a ședinței se petrece pentru că persoanele care acordă sprijin au slabe abilități în ceea ce privește menținerea echilibrului dintre relație și sarcină, în detrimentul celei din urmă. Ar putea fi nevoie ca aceștia să dezvolte abilități asertive pentru a reduce conversațiile lungi și neproductive. Mai mult decât atât, ei au nevoie de un repertoriu de expresii de verificare și avansare. Caseta 23.3 oferă exemple de astfel de afirmații.

Deși responsabilitatea ar trebui împărțită, până la urmă este responsabilitatea consilierului să vadă dacă timpul ședinței este alocat în mod productiv. Acesta ar trebui să fie atent să nu facă

afirmații de avansare dacă nu are timp suficient pentru gestionarea în mod adecvat a itemilor ulteriori din programul ședinței. În general, cel mai bine este să se evite abordarea unor noi subiecte la sfârșitul ședințelor, în loc să se înceapă lucrul asupra lor în grabă.

**Caseta 23.3 Exemple de formulări pentru fazele de mijloc și de sfârșit**

**Formulări pentru faza de mijloc**

Dorești să petreci mai mult timp acum lucrând pe acest aspect sau ești pregătit să mergem mai departe?

Simt că am lucrat la schimbare _____ (specificați) pe cât de mult a fost posibil, ce părere ai?

Dorești o altă repetiție pentru a comunica mai bine în această situație sau crezi că te poți descurca destul de bine?

**Formulări pentru faza de sfârșit**

Observ că va trebui să terminăm în 10 minute... și presupunând că dorești să revii, poate ar trebui să petrecem o parte din acest timp uitându-ne la ceea ce ai putea face înainte de următoarea întâlnire.

Înainte de a încheia, ar putea fi o idee bună să revedem ce am făcut astăzi și să vedem cum poți să construiești pe această bază, până ne întâlnim data viitoare.

Ai mai dori să aduci ceva în discuție înainte de a încheia?

## Faza de final

Există diferite sarcini implicate în terminarea calificată a ședințelor în stadiul schimbării din cadrul modelului de acordare

a asistenței psihologice RIS (Relaționare — Înțelegere — Schimbare). Consilierii trebuie să încheie la final orice activitate legată de o anumită abilitate, desfășurată în timpul fazei de mijloc. Ei ar putea dori să organizeze pentru ei înșiși sau pentru clienții lor, ședințe recapitulative. În cazul în care clienții nu au făcut deja acest lucru, aceasta ar putea constitui o oportunitate pentru ca ei să scrie pe hârtie principalele învățăminte. În plus, consilierii ar trebui să lase timp suficient pentru a negocia și clarifica toate temele pe care clienții le vor avea de făcut. Mai mult decât atât, consilierii și clienții ar trebui să discute clar aranjamentele pe care le fac pentru ședința următoare.

Pentru a aloca timp executării adecvate a sarcinilor din cadrul fazei de final, adesea este o idee bună realizarea din timp a unei afirmații structurate, care să permită o tranziție lină de la faza de mijloc către faza de final a ședinței. Ați putea face o astfel de afirmație cu aproximativ 5–10 minute înaintea finalului unei ședințe de 45 de minute. Primele două formulări din Caseta 23.3 sunt exemple de afirmații pe care consilierii le pot face în această privință.

Uneori, recapitularea ședințelor îi ajută pe clienți să-și clarifice și să-și consolideze ceea ce au învățat din acestea. Totuși, recapitulările ședințelor nu sunt întotdeauna necesare, mai ales când consilierii și clienții au lucrat în profunzime pe parcursul ședinței. Mai mult decât atât, atunci când consilierii negociază tema, ar putea să acopere oricum unele problematici.

În capitolul anterior, am menționat câteva modalități de a spori complianța clienților în efectuarea activităților ca temă pentru acasă. Cu riscul repetiției, printre aceste modalități se numără negocierea, mai degrabă decât impunerea temei, verificarea

modului în care clienții știu cum să pună în act gândurile și comunicările modificate, notarea instrucțiunilor și a punctelor cheie ale activităților și discutarea cu clienții tuturor dificultăților pe care le pot anticipa în îndeplinirea activităților.

Atunci când ședințele se încheie, consilierii ar putea verifica dacă există aspecte neterminate, semne de întrebare sau puncte nerezolvate pe care clienții ar dori să le menționeze. Unor consilieri le place să verifice cum au experimentat clienții ședința și, dacă aceștia au vreun feedback, doresc să îl împărtășească cu ei. În sfârșit, consilierii ar trebui să aibă înțelegeri clare cu clienții privind oportunitatea și data următoarei întâlniri. Consilierii ar putea de asemenea să dorească să le spună clienților vulnerabili, aflați „la risc", în ce condiții și cum pot să îi contacteze între ședințe.

### Activitatea 23.1 Practicarea conducerii celei de-a doua ședințe

Lucrezi în echipă. Partenerul A joacă rolul consilierului, iar partenerul B, pe cel al clientului. Clientul alege o situație-problemă relevantă pentru el. Să presupunem că ai condus deja o ședință inițială, în care consilierul și clientul au parcurs deja primele două stadii ale modelului de consiliere Relaționare — Înțelegere — Schimbare. Mai mult decât atât, să presupunem că tu și clientul ați identificat cel puțin un tip de comunicare/acțiune și cel puțin un gând care poate să fie îmbunătățit în timpul stadiului schimbării, stadiu care ar putea dura cel puțin încă o ședință după aceasta. De vreme ce aceasta nu este o a doua ședință reală, va fi nevoie să discutați modul în care fiecare dintre voi își poate juca mai bine rolul.

Condu apoi o a doua ședință de acordare de sprijin constând din următoarele patru faze:

- o fază de pregătire (acest lucru poate include abordarea de probleme asociate cu rolurile respective)
- o fază de început
- o fază de mijloc
- o fază de final.

Ulterior, organizează o discuție de împărtășire a părerilor și de feedback. Apoi, dacă este cazul, schimbați rolurile și repetați această activitate. Folosirea unei înregistrări audio sau video și derularea acesteia pot aduce un plus de valoare activității.

# Terminarea consilierii

Acest capitol se adresează problematicilor care vizează terminarea și conducerea ședințelor finale. La fel ca și capitolul precedent, acesta se bazează pe presupunerea că persoanele care acordă sprijin au oportunitatea să lucreze cu clienții pe parcursul unei serii de ședințe — să spunem trei sau mai multe. Din nou, sper ca acei cititori pentru care această presupunere nu este valabilă din cauza naturii diferite a contactelor cu clienții lor să obțină ceva din această discuție.

## Când să se încheie procesul de sprijin

În cadrul procesului Relaționare — Înțelegere — Schimbare, care este momentul în care consilierii termină procesul de consiliere? Uneori, clienții pot termina din proprie inițiativă, înainte ca persoanele care acordă sprijin să considere că aceștia sunt pregătiți. Acest lucru se poate întâmpla fie din cauza unei nepotriviri consilier — client, fie din cauza faptului că persoanele care acordă sprijin nu au dovedit suficiente abilități pentru a-i face să revină asupra deciziei, însă nu neapărat. Clienții pot să fi considerat ședința sau ședințele ca fiind productive, dar cred că pot continua pe cont propriu. Uneori, circumstanțele exterioare, cum

ar fi schimbarea slujbei sau boala, îi pot împiedica să continue. În plus, unii clienți rezistă pur și simplu ideii că ar trebui să se schimbe și ideii de a beneficia de consiliere.

Multe situații-problemă au propriile lor cadre temporale. Atunci când anumiți clienți sunt consiliați să gestioneze anumite evenimente din viitor, aceștia ar putea să dorească să continue doar până la evenimentul respectiv. În consilierea informală, contactul ar putea să se încheie atunci când clienții părăsesc cadrele respective, cum ar fi spitalele sau unitățile rezidențiale pentru delincvenții juvenili. Alteori, consilierea se poate încheia atunci când clienții au făcut destule progrese, fie în facilitarea rezolvării de probleme, fie în îmbunătățirea modului de comunicare/de acțiune și gândire din al treilea stadiu al modelului Relaționare — Înțelegere — Schimbare. În plus, consilierea se poate încheia, așa cum am menționat deja, conform contractului făcut cu clientul, care stipulează numărul de ședințe.

În continuare sunt prezentate patru principale surse de informație pe care consilierii și clienții le pot folosi pentru stabilirea momentului în care să se încheie consilierea. În primul rând, informația privind ceea ce raportează clienții cu privire la sentimentele și progresul lor. Sunt aceștia mulțumiți de progres și simt că pot face față mai bine situațiilor de viață? În al doilea rând, este vorba de propriile observații ale consilierilor privind progresul clienților. În al treilea rând, există și un feedback din partea persoanelor semnificative în viețile clienților, de exemplu parteneri de viață, șefi sau persoane de aceeași vârstă. Uneori, acest feedback ajunge direct la clienți și apoi este transmis consilierilor. În sfârșit, consilierii și clienții pot să termine procesul de consiliere pe baza evidenței atingerii unor obiective măsurabile. Un exemplu l-ar putea constitui acela al unei mame singure

și al fiului său adolescent, anterior în conflict, care raportează faptul de a beneficia de 10 minute de „discuții fericite" în fiecare zi, timp de o săptămână, faptul că băiatul a tuns peluza așa cum fusese stabilit, iar mama și-a exprimat dragostea și aprecierea cel puțin o dată pe zi.

## Formate pentru terminarea consilierii

Uneori, consilierii și clienții au puține alegeri în ceea ce privește momentul în care să se termine consilierea. Astfel de exemple includ situațiile în care clienții părăsesc orașul, atunci când termenele s-au scurs și când consilierea se adresează unor situații din viitorul apropiat, cum ar fi examenele importante sau o înfățișare în cazul unui divorț. Alteori, consilierii au mai multă libertate în ceea ce privește momentul terminării. În continuare sunt prezentate câteva formate posibile pentru terminarea consilierii:

- *Terminare fixă.* Consilierii și clienții pot avea contracte în care se stipulează că vor lucra împreună timp de, să spunem, opt ședințe asupra uneia sau a mai multor probleme sau abilități problematice. Printre avantajele terminării fixe se numără reducerea riscului dependenței și motivarea clienților să se folosească în mod optim de procesul de consiliere. Printre potențialele dezavantaje sunt incluse o acoperire restrânsă a problemelor și o insuficientă antrenare a clienților în îmbunătățirea abilităților specifice.
- *Terminare deschisă, atunci când obiectivele sunt atinse.* În ceea ce privește terminările deschise, consilierea se încheie atunci când consilierii și clienții consideră că respectivii clienții au făcut suficiente progrese în atingerea principalelor obiective

propuse. Printre astfel de obiective se numără gestionarea mai bună a problemelor respective și dezvoltarea de abilități îmbunătățite pentru rezolvarea problemelor curente și viitoare.

- *Terminarea treptată.* În acest caz, încetarea consilierii este treptată. De exemplu, în loc de întâlniri săptămânale, ședințele finale se pot desfășura la intervale de două săptămâni sau lunar.
- *Terminarea cu ședință/e de sprijin.* În ședințele de sprijin, desfășurate, să spunem, după trei luni, nu se vor învăța noi abilități, ci se va verifica progresul clienților în consolidarea celor învățate, în motivarea și susținerea acestora să treacă peste dificultățile din procesul de desprindere de consiliere și să-și folosească în mediul de acasă abilitățile formate.
- *Programarea unui contact ulterior după terminare.* Consilierii pot programa contacte telefonice ulterioare sau o corespondență poștală sau prin e-mail cu clienții. Astfel de telefoane sau corespondența pot îndeplini unele dintre funcțiile ședințelor de sprijin.

## Asistarea menținerii schimbării

Aspectele privind menținerea schimbărilor în situațiile-problemă ar trebui să fie lăsate pentru ședințele finale. Consilierii îi pot ajuta pe clienți să mențină schimbările din timpul consilierii, identificând abilitățile mentale și de comunicare cheie pe care clienții au nevoie să le dezvolte, formându-i cu conștiinciozitate și negociind teme pentru acasă relevante, care să îi ajute să transfere ceea ce au învățat în cadrul procesului de consiliere la situațiile-problemă din exterior.

În timpul procesului de sprijin, consilierii pot face afirmații care să indice terminarea acestuia: de exemplu, comentariile

privind faptul că temele pentru acasă sunt utile pentru dezvoltarea abilităților îmbunătățite, care le vor fi de folos după încheierea consilierii. Astfel de comentarii pot încuraja clienții să obțină rezultatul maxim din ședințele curente și din timpul dintre ele. Consilierii pot introduce în discuție subiectul terminării prin una sau mai multe afirmații de tranziție, care semnalează în mod clar că procesul consilierii se apropie de sfârșit. Caseta 24.1 oferă exemple de astfel de afirmații de tranziție.

**Caseta 24.1 Exemple de afirmații de tranziție în vederea terminării consilierii**

Ne mai rămân doar câteva ședințe. Poate că ar trebui să discutăm nu doar ceea ce ne-am propus pentru această ședință, ci să ne gândim și la cum am putea să folosim cel mai bine timpul care ne-a mai rămas împreună.

Ședința următoare este ultima ședință. Ar fi în regulă pentru tine să petrecem ceva timp discutând cum să te ajut să păstrezi și să-ți consolidezi abilitățile îmbunătățite pentru a-ți gestiona problema?

Poate că ceea ce ne-am propus pentru această ședință finală ar trebui să se bazeze în principal pe modul în care să te folosești de abilitățile pe care le-ai dobândit aici pe mai târziu. De exemplu, putem recapitula cât de mult te-ai schimbat, unde mai este loc de îmbunătățiri, cum ai putea să le faci și să întocmim un plan în care să surprindem modul de a aborda orice situație dificilă pe care o anticipezi.

Principala sarcină în terminarea consilierii este ca respectivii clienți să fie asistați în vederea consolidării celor învățate, astfel

încât să poată continua să se ajute singuri mai târziu. O metodă de a intensifica procesul de consolidare este ca persoana care acordă sprijin sau clientul să rezume principalele puncte învățate pentru gestionarea situațiilor-problemă în viitor. În plus, consilierii și clienții pot să petreacă ceva timp anticipând dificultățile și obstacolele și să dezvolte strategii pentru a le gestiona. Unele dintre aceste strategii se pot concentra pe comunicare: de exemplu, cum să caut mai bine sprijin atunci când încerc să fac față unei situații problemă dificile.

Consilierii pot să accentueze clienților importanța conștientizării posibilității de a-și repara greșelile și de a învăța întotdeauna din acestea. Împreună, consilierii și clienții pot dezvolta afirmații de dialog intern pentru a îndrepta căderile și le pot nota pe o foaie de hârtie sau pe cartonașe de tip „Nu uita!". Mai mult decât atât, consilierii pot să prevină descurajarea, făcând diferența între un proces de succes și un rezultat de succes: chiar dacă respectivii clienți au folosit abilități productive într-o situație-problemă (proces de succes), ar putea să nu obțină ceea ce doresc (un rezultat de succes). Faptul că nu au obținut ceea ce au dorit nu neagă faptul că au îndeplinit totul cu competență și că pot să facă același lucru în viitor.

În plus, atunci când este cazul, consilierii pot să pună la îndoială regulile exigente ale clienților, conform cărora „schimbarea trebuie să fie ușoară" și „menținerea schimbării nu trebuie să implice efort". Consilierii ar trebui să îi încurajeze pe clienți să înlocuiască aceste reguli cu unele mai potrivite, care să accentueze faptul că schimbarea și menținerea schimbării implică efort, exercițiu și obstacole. Consilierii pot, de asemenea, să sublinieze asumarea responsabilității personale a clienților pentru continuarea gestionării situațiilor-problemă la capacitatea maximă a abilităților lor.

Uneori, este potrivit ca respectivii consilieri să exploreze împreună cu clienții unele dintre aranjamentele privind un sprijin ulterior. Acesta poate lua forma participării la un grup de sprijin sau curs de formare, citirii de literatură de autoajutorare și urmăririi unor casete audio sau video care cuprind materiale de autoajutorare. În plus, așa cum s-a menționat anterior, consilierii pot oferi și posibilitatea ședințelor ulterioare de sprijin.

## Alte sarcini și abilități de terminare a procesului de acordare a asistenței psihologice

Pe lângă sarcina majoră a consolidării comportamentelor îmbunătățite, există și alte sarcini în momentul terminării consilierii. Modul în care consilierii le gestionează variază în funcție de lungimea procesului de consiliere, de natura problemei/problemelor și abilităților problematice și de relația consilier–client.

### GESTIONAREA SENTIMENTELOR

Sentimentele clienților privind terminarea consilierii se înscriu în două mari categorii: sentimente legate de întrebarea cum se vor descurca fără consilieri și sentimente care vizează consilierii și procesul de consiliere. Clienții au sentimente ambivalente privind modul în care se vor descurca după terminarea consilierii. Pe de o parte, se simt mai competenți, însă pe de altă parte au încă îndoieli în ceea ce privește abilitățile lor de implementare a tehnicilor. Consilierii pot să dea curs unor discuții deschise, vizând sentimentele clienților cu privire la viitor. Modul în care aceștia își pot menține cel mai bine abilitățile rezolvă și problematica

îndoielilor persistente ale clienților. Alți clienți se vor simți încrezători în faptul că pot face față acum pe cont propriu, ceea ce reprezintă, din fericire, un semn al lucrului bine făcut.

Consilierii ar trebui să le acorde clienților oportunitatea de a-și împărtăși sentimentele privind contactul cu ei. Ei pot obține un feedback valoros atât legat de felul în care ei apar, cât și privind reacțiile clienților la diferitele aspecte ale consilierii. Consilierii pot umaniza terminarea procesului, împărtășindu-și și ei unele sentimente clienților: de exemplu, „Mi-a făcut plăcere să lucrez cu tine" sau „Admir curajul cu care faci față situației" sau „Sunt foarte încântat de progresul tău."

## TERMINAREA CONSILIERII ÎN MOD ETIC

Consilierii ar trebui să-și propună să spună „la revedere" într-un mod profesional și în același timp prietenesc, specific mai degrabă relațiilor de afaceri decât celor personale. Printr-o încheiere siropoasă a consilierii, persoanele care acordă sprijin pot să cauzeze o diminuare a influenței lor în asistarea clienților în vederea menținerii abilităților dobândite.

Există un număr de aspecte etice importante privind terminarea consilierii. De exemplu, este nevoie ca persoanele care acordă sprijin să se gândească la responsabilitățile pe care le au după încheierea procesului. Prea mult sprijin ar putea genera dependență, prea puțin ar putea duce la un eșec în ceea ce privește îndeplinirea obligațiilor profesionale. Fiecare caz trebuie judecat în parte. Un alt aspect etic este comportamentul consilierilor atunci când cred că respectivii clienți au alte probleme, asupra cărora ar fi nevoie să lucreze. Eu sugerez ca aceste perspective să fie aduse cu tact în atenția clienților.

O altă serie de aspecte etice vizează limitele dintre relațiile personale și profesionale. Majoritatea asociațiilor profesionale au coduri etice referitoare la oferirea de servicii de consiliere. Consilierii care permit celor două laturi, personală și profesională, să se întrepătrundă atunci când termină procesul de consiliere nu numai că acționează neetic, dar pot face ca asistarea clienților pe viitor să fie mult mai dificilă.

## EVALUAREA ABILITĂȚILOR DE CONSILIERE

Atunci când consilierea ia sfârșit, consilierii au multe surse de informație pentru a-și evalua tehnicile. Printre aceste surse se numără: prezența, feedbackul intenționat și neintenționat al clienților, percepțiile privind progresul clienților, notele din ședințe, posibilele casete video sau audio din timpul ședințelor, complianța clienților, succesul în efectuarea temelor pentru acasă și feeback-ul de la terțele părți, cum ar fi supervizorii.

Consilierii pot face o evaluare finală a activității cu fiecare dintre clienți, la puțină vreme după încheierea contactului curent. Întrebările pe care consilierii și le pot adresa includ: „În ce măsură s-a descurcat mai bine clientul cu problema sa și și-a îmbunătățit abilitățile?" și „Cât de bine am folosit abilitățile din fiecare stadiu al modelului Relaționare — Înțelegere — Schimbare?" Dacă persoanele care acordă sprijin amână mult timp întreprinderea unei astfel de evaluări, riscă să uite informații valoroase. Atunci când își evaluează tehnicile, consilierii ar trebui să fie conștienți de caracteristicile lor în perceperea greșelilor: de exemplu, ar putea să fie prea critici sau prea puțin autocritici. Ar fi bine ca ei să caute o apreciere echilibrată a abilităților productive și neproductive, care să îi îndrume în lucrul cu viitorii clienți.

## Activitatea 24.1 Considerații privind terminarea procesului de consiliere

1. Discută în mod critic importanța și validitatea fiecăreia dintre următoarele considerații privind momentul în care ar trebui să se încheie consilierea:
   - autoevaluarea clientului
   - observațiile consilierului
   - feedbackul oferit de terțe părți
   - atingerea obiectivelor măsurabile
   - alți factori care nu au fost menționați mai sus.

2. Discută în mod critic meritele fiecăruia dintre următoarele formate de terminare a consilierii:
   - final fix, decis în cadrul primei ședințe
   - final deschis, negociat între consilier și client.

3. Discută în mod critic valoarea fiecăreia dintre următoarele modalități de a asista clienții să mențină comportamentele îmbunătățite:
   - rezumarea principalelor învățăminte
   - anticiparea dificultăților, obstacolelor și dezvoltarea de strategii pentru a le face față
   - concentrarea pe modul în care clienții pot gândi eficient după terminarea procesului de consiliere
   - explorarea aranjamentelor pentru sprijinul ulterior
   - alte modalități care nu au fost menționate mai sus.

## Activitatea 24.2 Terminarea unei serii de şedinţe de consiliere

Lucrezi în echipă cu același partener cu care ați efectuat Activitatea 23.1. Din nou partenerul A joacă rolul consilierului, iar partenerul B joacă rolul clientului.

Pentru situația-problemă asupra căreia s-a lucrat în Activitatea 23.1, presupune că sunteți acum în a treia și ultima ședință. În această ședință de final te concentrezi asupra

- asistării clientului, să mențină schimbările
- terminării procesului de consiliere fără probleme
- despărțirii.

Ulterior, susține o discuție de împărtășire a opiniilor și de oferire de feedback. Apoi, dacă este posibil, inversați rolurile și repetați această activitate. Folosirea unei înregistrări audio sau video poate aduce un plus de valoare activității în sine.

# Partea a III-a
# Alte considerații

# Consilierea multiculturală și în funcție de sex

Acest capitol oferă o scurtă introducere în consilierea sensibilă la diversitate. Abordarea tuturor diferențelor prezentate în Capitolul 4 reprezintă un subiect mult prea vast pentru a putea fi tratat doar într-un singur capitol. În consecință, am trecut în revistă aspectele legate de consilierea multiculturală și consilierea în funcție de sex ca fiind extrem de importante și relevante pentru mulți consilieri și clienții lor. De vreme ce rolurile de sex sunt unele dintre principalele moduri în care diferă culturile, se întâmplă adeseori ca sprijinul în condiții de multiculturalitate și consilierea în funcție de sex să se suprapună.

## Consilierea multiculturală

### OBIECTIVELE CONSILIERII MULTICULTURALE

În capitolul 4 am oferit informații cu privire la modul în care Marea Britanie și Australia devin multiculturale. Există multe grupe de clienți diferiți, pentru care considerentele culturale sunt importante. Aceste grupări includ prima generație de imigranți,

descendenții imigranților la diferite niveluri de asimilare a culturii de bază și membrii culturii de bază, printre alții. În plus, în Australia, există indigenii aborigeni și băștinașii de pe Insula Torres Strait.

Uneori, obiectivele consilierii multiculturale sunt reduse la cele mai bune modalități de a asista membrii unui grup minoritar atunci când sunt puși în fața grupurilor culturale majoritare ostile. În realitate, consilierea multiculturală este un efort mult mai complex și mai variat. Unele obiective ale consilierii se organizează în jurul perioadei de tranziție de la o cultură anterioară la o nouă cultură-gazdă, cum ar fi cea britanică sau australiană. Toți imigranții au nevoie de un sprijin sensibil la cultură, pentru a-i ajuta să se adapteze și să se asimileze în noile culturi-gazdă. O minoritate a imigranților are nevoie de asistență specializată pentru tulburări de stres posttraumatic, cauzate de către țările natale și pentru experiențele refugiaților, unele dintre acestea fiind cu adevărat terifiante.

O problemă pentru imigranți și copiii imigranților este aceea a gestionării relațiilor intergenerațională și interculturale. De exemplu, pot exista conflicte de valori între părinții imigranți și copiii lor care ar putea adopta mai multe dintre valorile din noile țări. În plus, atât membrii unei culturi imigrante, cât și cei ai culturii de bază pot necesita asistență în negocierea relațiilor intime interculturale. Ar putea fi nevoie ca persoanele care acordă sprijin să ajute unele grupuri minoritare de clienți să nu se mai marginalizeze prin „demonizarea" incorectă a culturilor-gazdă, în același timp făcând doar prea puține lucruri pozitive pentru a-și schimba situațiile.

Un alt set de obiective pentru consiliere multiculturală se referă la aspectele echității, respectului de sine și ale gestionării

discriminării. Consilierii îi pot asista pe clienți să fie mândri de cultura și rasa lor și să să elibereze de stereotipurile negative internalizate. Unii clienți au nevoie de suport și de abilități pentru a putea face față rănilor interioare și circumstanțelor rasiste exterioare. Mai mult decât atât, unii clienți din cultura de bază au nevoie de asistență în renunțarea la aspectele negative ale pretențiilor lor, cum ar fi un fals simțământ al superiorității culturale și rasiale.

## COMPETENȚELE CONSILIERII MULTICULTURALE

Consilierilor li se pretinde din ce în ce mai mult să dezvolte competențe de consiliere multiculturală. Un comitet al Diviziei Asociației Psihologice Americane pentru Psihologia Consilierii a identificat trei dimensiuni de bază ale competențelor de consiliere multiculturale: conștiința propriilor supoziții, valori și tendințe, înțelegerea perspectivei globale a clientului diferit din punct de vedere cultural și dezvoltarea de strategii și tehnici diferite (vezi Sue și alții, *Multicultural Counseling Competencies*, în Bibliografia cu note). Fiecare dimensiune este împărțită în credințe și atitudini, cunoștințe și abilități. Cititorii pot să se simtă copleșiți atunci când citesc despre competențele multiculturale propuse, dar aceasta reprezintă o consiliere ideală. Totuși, prezint în continuare un rezumat al competențelor, și voi indica unele domenii în care consilierii ar putea să fie nevoiți să se adreseze altor persoane, atunci când folosesc abilitățile de consiliere de bază cu persoane din culturi diferite.

### Conștientizarea propriilor supoziții, valori și tendințe

Credințele pe care le au consilierii cu competențe culturale includ sensibilitatea la propria moștenire culturală, tolerarea

 diferențelor dintre clienții altor culturi și rase și cunoașterea limitelor competenței și experienței lor. Consilierii ar trebui să-și cunoască moștenirea culturală și rasială și modul în care afectează aceasta procesul terapeutic, să înțeleagă modul în care opresiunea, rasismul și discriminarea i-ar putea afecta personal în munca lor și să cunoască impactul modului în care comunică aceste lucruri clienților din medii culturale diferite. Printre abilități se numără căutarea experiențelor educaționale și de formare, înțelegerea activă de sine ca ființă culturală și rasială și căutarea unei identități care transcende rasa.

**Înțelegerea perspectivei globale a clienților diferiți din punct de vedere cultural**

Printre credințele și atitudinile consilierilor abilitați cultural se numără faptul de a fi conștienți de reacțiile lor emoționale negative și de stereotipurile și noțiunile preconcepute pe care le-ar putea avea față de grupuri diferite cultural și rasial. Consilierii ar trebui să aibă cunoștințe despre experiențele culturale, moștenirea culturală și istoricul oricărui grup cu care lucrează, dându-și seama de modul în care cultura și rasa pot afecta comportamentul de căutare a ajutorului, să cunoască modul în care cultura și rasa pot influența evaluarea, precum și selecția și implementarea intervențiilor de consiliere, și să dețină cunoștințe cu privire la influențele politice sau de mediu opresive, care este posibil să fi afectat viețile minorităților etnice și rasiale. Abilitățile includ urmărirea ultimelor rezultate ale cercetărilor privind bunăstarea psihologică a diferitelor grupuri etnice și rasiale, precum și faptul de a fi implicat activ în problema minorităților și în afara cadrului terapeutic, pentru a obține un insight și mai profund al perspectivelor lor.

**Dezvoltarea de strategii și tehnici de intervenție potrivite**

Printre credințele și atitudinile consilierilor abilitați cultural se numără respectarea credințelor religioase și spirituale ale clienților privind funcționarea fizică și mentală, respectarea practicilor indigene de acordare a ajutorului și valorizarea bilingvismului. Baza cunoștințelor lor include înțelegerea modului în care caracteristicile consilierii legate de cultură, de clasă și de monolingvism sunt în dezacord cu valorile culturale ale diferitelor grupuri minoritare, conștienți fiind de barierele instituționale de care se lovesc grupurile minoritare în folosirea serviciilor de asistență, cunoașterea potențialelor idei preconcepute privind instrumentele de evaluare și înțelegerea structurilor familiilor grupurilor minoritare, a ierarhiilor și caracteristicilor, și resurselor comunitare. Printre abilități se numără capacitatea de a transmite și de a recepționa în mod corect comunicarea verbală și nonverbală, interacțiunea în limba cerută de client sau faptul de a face recomandări potrivite, adaptarea relației de consiliere și a intervențiilor la stadiul de dezvoltare culturală și identitatea rasială a clienților și angajarea într-o gamă de roluri de ajutorare, dincolo de cele percepute drept convenționale pentru consilieri. Astfel de roluri le includ pe cele de sfătuitor, avocat, agent de schimbare și intermediar al modalităților de vindecare indigene și sistemelor de sprijin.

Consilierii începători au nevoie să își construiască abilitățile în mod cumulativ, de la cele de bază către cele avansate. Nu se poate aștepta de la ei să aibă experiența gestionării unei întregi game de clienți diferiți din punct de vedere cultural, pe care nici chiar mulți dintre consilierii experimentați nu o au. Dobândirea unei conștiințe inițiale a modului în care considerațiile culturale

 pot influența abilitățile de consiliere de bază, cum ar fi ascultarea activă și adresarea de întrebări, reprezintă un bun punct de plecare în procesul dezvoltării consilierilor sensibili cultural.

## Consilierea în funcție de sex

OBIECTIVELE CONSILIERII ÎN FUNCȚIE DE SEX

Atunci când este vorba despre aspecte de sex-rol, este posibil să menționăm obiectivele consilierii pentru ambele sexe sau pentru fiecare dintre ele. Consilierea particularizată în funcție de sex adresată ambelor sexe implică obiective generale care includ asistarea clienților individuali în ceea ce privește folosirea punctelor lor tari și a potențialului lor, alegeri potrivite, remedierea abilităților neproductive și dezvoltarea conceptelor de sine pozitive și flexibile. În plus, obiectivele consilierii care se referă la rolurile de gen îi pot adesea implica pe ambii parteneri, femeie și bărbat: de exemplu, faptul de a învăța să faci față pattern-urilor de interacțiune pretenție/retragere în conflictele maritale și gestionarea numeroaselor probleme privind cuplurile care se confruntă cu dubla-carieră într-o perioadă de schimbări rapide tehnologice și economice.

Obiectivele esențiale în consilierea feministă sunt acelea ca femeile să se aprecieze pe ele însele în propriii lor termeni și ca acestea să se elibereze de stereotipurile legate de sex-rol. Formulările obiectivelor care iau în considerare problemele de gen și sex ale femeilor pot să se concentreze atât asupra cursului vieții lor, cât și asupra aspectelor cu care se confruntă mult mai adesea femeile decât bărbații. De exemplu, consilierii feminiști, conștienți de diferențele de sex, le pot acorda sprijin femeilor între

două vârste pentru a putea face față menopauzei în mod constructiv. În plus, consilierii calificați și formați în mod corespunzător le pot asista pe femei să abordeze unele problematici cum ar fi o asertivitate insuficientă, tulburările de nutriție, violența domestică și hărțuirea sexuală.

Obiectivele consilierii pentru bărbați pot viza nevoia excesivă de succes, putere și competiție, emoționalitatea restrânsă și comportamentul afectiv restrictiv dintre bărbați. Printre alte obiective pentru clienții bărbați se numără și încetarea violenței fizice atât în casă, cât și în afara casei, gestionarea stresului profesional, depășirea tendințelor de a trata femeile ca pe obiecte sexuale și dezvoltarea abilităților de îngrijire a sănătății. De vreme ce femeile își redefinesc rolurile de sex mai rapid decât bărbații, mulți dintre bărbați sunt puși în poziția de a-și explora, înțelege și schimba propriile roluri de gen. Masculinitatea pozitivă, combinând tandrețea cu duritatea, și tratarea femeilor cu respect și în mod egal sunt un rezultat dezirabil pentru acest proces de schimbare.

## ABORDĂRI ALE CONSILIERII ÎN FUNCȚIE DE SEX

Fără îndoială că apariția feminismului și începutul unei mișcări a bărbaților au influențat deja mulți consilieri de ambele sexe în a pune un accent mai mare asupra vindecării distresului psihologic, având ca sursă socializarea restrictivă de sex-rol și sexismul.

Mai devreme, în acest capitol, am prezentat o serie de competențe ale consilierii multiculturale. Acestea pot fi adaptate la competențele consilierii în funcție de sex, care au trei mari dimensiuni: conștiința propriilor supoziții, valori și tendințe, înțelegerea

perspectivei globale privind clientul diferit în funcție de sex și dezvoltarea unor strategii și tehnici potrivite. Presupunerea de bază în exprimarea acestor competențe este aceea că e nevoie ca toți consilierii să se adreseze propriilor niveluri de conștientizare a genului și propriei abilități de a oferi servicii în funcție de gen.

Consilierea feministă este o abordare importantă pentru rezolvarea problemelor legate de sex. Consilierii feminiști subscriu multor orientări teoretice diferite. Acordarea de asistență feministă este poate cel mai bine descrisă de valorile și principiile care au decurs din uniunea feminismului cu consilierea. Caseta 25.1 descrie cinci astfel de principii centrale care stau la baza consilierii feministe.

**Caseta 25.1 Cinci principii centrale ale consilierii feministe**

1. **Relațiile egalitare** Consilierii feminiști sunt extrem de sensibili la aspecte privind puterea și distribuția acesteia. Ei accentuează împărțirea puterii cu clienții și cred că formatele ierarhice de distribuție a puterii sunt nepotrivite. Autodezvăluirea propriilor experiențe ca femeie poate fi o parte importantă a procesului de consiliere.

2. **Pluralismul** Teoria feministă recunoaște și valorifică diferența, incluzând diversitatea complexă și la niveluri multiple. Respectul pentru ceilalți, inclusiv diferențele lor, este un principiu de bază al consilierii feministe.

3. **Acțiunea împotriva oprimării** Consilierii feminiști acționează împotriva tuturor formelor de oprimare: de exemplu,

bazate pe sex, orientare sexuală/afectivă, cultură, credință religioasă, alegerea stilului de viață și dizabilitate fizică.

4. **Accentul extern** Factorii externi, cum ar fi structurile sociale/politice/economice, sunt cruciali în ceea ce privește formarea perspectivelor femeilor, modul în care se văd pe ele însele și modul în care le privesc ceilalți. Femeile ca indivizi sunt formate de și interacționează cu factori politici, de mediu, instituționali și culturali.

5. **Valorificarea experiențelor femeilor** Se bazează pe experiențele actuale ale femeilor pentru descrierile „realității". Fundamentează presupusele cunoștințe despre femei pe experiența actuală a femeilor, valorificând puternic experiența femeilor, în loc să o ignore și să plece de la premisa că este cea normativă.

Care sunt intervențiile specifice în lucrul cu clientele? Intervențiile citate în mod obișnuit de către consilierii feminiști includ contestarea stereotipurilor de sex-rol, contestarea normelor patriarhale, antrenarea asertivității, strategii de încurajare a împuternicirii și autodezvăluirea. Nu mai este nevoie să spunem că multe cliente aduc în procesul de consiliere anumite probleme pentru care strategiile legate de gen pot fi, dar nu sunt întotdeauna, irelevante.

O problemă în consilierea feministă este dacă și cum trebuie să se confrunte clientele cu problemele sexismului. Ar putea fi nevoie, de asemenea, ca persoanele care acordă sprijin să le ajute pe cliente să anticipeze și să gestioneze consecințele schimbării rolurilor lor de gen. Un pericol în aducerea prea devreme în discuție a problematicilor legate de sexism este că respectivii clienți rezistă explicației și nu-i văd relevanța. Și contrariul este posibil,

clientele înțelegând în mod simplist o analiză a situațiilor lor, bazată pe opresiunea sexistă, și devenind extrem de furioase față de partenerii lor și părăsindu-i prematur, în loc să încerce să lucreze asupra problemelor relației.

Mișcarea masculină este cealaltă jumătate a mișcării feministe, chiar dacă uneori lipsește. Ar trebui să fie încurajată dezvoltarea consilierii bărbaților, pentru a completa — și categoric nu a concura — consilierea feministă responsabilă. Cu unele adaptări, cele cinci principii centrale ale consilierii feministe — relațiile egalitare, pluralismul, acțiunea împotriva oprimării, accentul extern și valorificarea experienței sexului opus — sunt extrem de importante și în consilierea bărbaților. De vreme ce numărul femeilor și fetelor îl depășește ușor pe cel al bărbaților și băieților în calitate de clienți, probabil că mulți consilieri au nevoie să devină mai accesibili pentru bărbați și mai calificați în activitatea cu problemele lor specifice.

La fel ca și în cazul competențelor de consiliere multiculturală, nu ne putem aștepta de la consilierii începători să învețe tot deodată. Conștientizarea inițială a modului în care considerațiile referitoare la sex pot influența abilitățile de bază ale consilierii, cum ar fi ascultarea activă și adresarea de întrebări, este un bun început în dezvoltarea unui consilier sensibil și în mod autentic conștient de diferențele de sex.

### Activitatea 25.1 Consilierea multiculturală

**Partea A Cultura mea și consilierea**

1. Din ce cultură ancestrală provii?
2. Care sunt valorile distincte și modurile de gândire, comunicare și acțiune care provin din cultura ta ancestrală?

**Partea B Obiectivele consilierii multiculturale**

Uită-te la secțiunea capitolului care cuprinde obiectivele consilierii multiculturale. Ce obiective pentru consilierea multiculturală consideri în mod special ca fiind relevante pentru munca ta prezentă sau viitoare?

**Partea C Competențele consilierii multiculturale**

Ce competențe sau abilități crezi că ai nevoie să dezvolți pentru a deveni mai bun în consilierea clienților aparținând unor culturi diferite?

## Activitatea 25.2 Consilierea în funcție de sex

**Partea A Identitatea mea de sex-rol**

1. Cum te descrii în termeni de „masculinitate" și „feminitate"?
2. Descrie succint identitatea ta de sex-rol.

**Partea B Obiectivele consilierii în funcție de sex**

1. Care sunt problemele specifice pe care fetele și femeile le aduc în consiliere?
2. Care sunt problemele pe care băieții și bărbații le aduc în consiliere?
3. Care sunt obiectivele consilierii în funcție de sex
   - în ceea ce privește ambele sexe
   - în ceea ce privește fetele și femeile și
   - în ceea ce privește băieții și bărbații?

**Partea C Competențele consilierii în funcție de sex**

Ce competențe sau abilități crezi că ai nevoie să dezvolți pentru a deveni mai bun în a consilia clienți de alt sex decât al tău?

# Dileme și aspecte etice

Toți consilierii dezvoltă sisteme personale de etică privind modul în care lucrează cu clienții. Cuvântul etică este uneori definit ca știința moralei în conduita umană. Morala se ocupă cu distincția dintre bine și rău și cu regulile și standardele de comportament acceptate. Astfel, codurile etice sau îndrumarele etice pentru consiliere încearcă să prezinte standardele acceptabile de practică. Uneori, cazuri de încălcare a eticii sunt evidente, de exemplu angajarea în relații sexuale cu clienții. Totuși, în complexitatea practicii consilierii, aspectele etice sunt uneori neclare. În consecință, consilierii se confruntă cu dileme etice privind alegerea celor mai bune modalități de acțiune.

## Aspecte etice și dileme în consiliere

Aspectele etice și dilemele străbat practica consilierii. Pentru a folosi limbajul legal, consilierii au în permanență datoria să aibă grijă de clienții lor. În mod ipotetic, tot ceea ce fac clienții poate fi întreprins în mod etic sau neetic. Aici grupez aspectele etice și dilemele legate de punerea în act a acestei obligații a grijii în patru mari domenii, cu toate că se suprapun:

- competența consilierului
- autonomia clientului
- confidențialitatea
- protejarea clientului.

## COMPETENȚA CONSILIERULUI

Cu atâtea abordări ale consilierii, se naște întrebarea: ce este competența? Există o distincție folositoare între competența relației, capacitatea de a oferi o bună relație de consiliere și competența tehnică, reprezentând abilitatea de a evalua clienții și de a oferi intervenții. Acordul în ceea ce privește diferitele abordări ale ingredientelor competenței de relaționare, cum ar fi respectul și sprijinul pentru clienți ca persoane și ascultarea corectă și înțelegerea perspectivelor lor globale, este mai mare decât acordul asupra competenței tehnice. Pentru moment, este suficient să spunem că, în fapt, competența tehnică reprezintă aspectele tehnice ale unei abordări, asupra cărora practicienii de seamă dintr-o anume abordare ar putea cădea de acord că reprezintă prestații competente.

O altă distincție folositoare legată de competența consilierului se referă la diferența dintre faptul de a fi pregătit pentru a practica și faptul de a fi potrivit pentru a practica. Pregătirea pentru practică înseamnă că persoanele care acordă sprijin au nevoie de o formare potrivită și practică înainte de a fi pregătiți să vadă clienți și să își folosească abilitățile de consiliere în mod competent. Faptul de a fi potrivit pentru a practica presupune ca acești consilieri să aibă suficiente abilități de consiliere în repertoriul lor, acest lucru devenind o problemă etică doar în

momentul în care sunt împiedicați într-o formă sau alta să folosească aceste tehnici în mod competent. Un exemplu de pregătire pentru practică din punct de vedere etic este momentul în care consilierii preiau cazuri care au fost trimise spre ei, de exemplu clienți anorexici, care le depășesc nivelul de formare și competență. Un exemplu de potrivire pentru practică din punct de vedere etic este acela al unui consilier care bea la serviciu, astfel încât nu mai reușește să-și mențină nivelul de competență.

Consilierii pot evita aspectele etice privind pregătirea de a practica trimițând anumiți clienți spre alte persoane mai calificate, care să-i ajute. Mai mult decât atât, atunci când consilierii nu beneficiază de competența necesară pentru a asista o anumită categorie de clienți, ei pot să-și descurajeze colegii să le mai trimită astfel de cazuri.

Consilierii au o responsabilitate și față de clienții lor curenți și viitori, și anume aceea de a continua să-și monitorizeze performanța și de a-și dezvolta tehnicile de consiliere. Consilierii trebuie să evalueze și să reflecteze asupra a ceea ce fac. În plus, atunci când este posibil, consilierii ar trebui să beneficieze fie de supervizare, fie de suport consultativ pentru a obține o înțelegere profundă a abilităților lor și a evidenția alte abilități pe care le pot îmbunătăți.

## AUTONOMIA CLIENTULUI

Respectul pentru dreptul clientului de a face alegerile care i se potrivesc cel mai bine lui și vieții lui este principiul care stă la baza determinării sinelui clientului. Consilierii ar trebui să susțină controlul clienților asupra abilității de a-și asuma

responsabilitatea personală pentru viețile lor. Atunci când, de exemplu, consilierii oferă informații pre-consiliere incorecte sau fac afirmații false cu privire la calificările și competențele lor profesionale, îi împiedică pe potențialii și actualii clienți să facă alegeri informate cu privire la începerea și/sau continuarea activității de consiliere.

Cel mai adesea, nu este necesar și realist ca persoanele care acordă sprijin să ofere explicații lungi clienților cu privire la ceea ce fac. Cu toate acestea, înainte de a începe consilierea și în timpul acestui proces, ele pot face afirmații corecte privind consilierea și rolul fiecăruia. Mai mult decât atât, consilierii pot să răspundă la întrebările clienților cu privire la consiliere în mod onest și cu respect.

Consilierii ar trebui să facă afirmații mai realiste cu privire la rezultatele consilierii și să evite să emită pretenții care ar putea fi disputate atât în exteriorul, cât și în interiorul tribunalelor. Pe tot parcursul procesului de consiliere, clienții ar trebui să fie tratați ca participanți inteligenți care au dreptul la explicații privind motivele pentru care consilierii au sugerat anumite strategii și pentru care le-au implementat.

O problemă legată de autonomia clientului apare acolo unde valorile și trecutul clienților diferă de cel al consilierilor, de exemplu ca rezultat al influențelor culturale și religioase. Consilierii nu ar trebui să își impună valorile lor clienților și, atunci când este potrivit, ar trebui să recomande clienții altor consilieri, care ar putea să fie mai pregătiți să le înțeleagă preocupările. Este profund neetic să evalueze și să trateze clienții ca aparținând patologiei, pe baza judecăților determinate de cultură, rasă, sex sau orientare sexuală, printre altele.

Uneori se spune că toți oamenii au trei vieți: una publică, una privată și una secretă. De vreme ce consilierea are de-a face adesea cu materialul din viețile secrete ale clienților, încrederea lor cu privire la faptul dacă va fi păstrată confidențialitatea este absolut vitală. Totuși, există uneori motive legate de aspecte privind politica instituției sau de legislație care îi împiedică pe consilieri să garanteze confidențialitatea. De exemplu, atunci când consilierii lucrează cu minori — fie în practica privată, educațională, fie în cadru medical — unde există numeroase aspecte etice și legale privitoare la limitele confidențialității și obligațiile consilierilor față de părinți, profesori și alte persoane semnificative.

Consilierii ar trebui să comunice din timp limitele pertinente privind confidențialitatea clienților. Mai mult decât atât, dincolo de situațiile excepționale, consilierii ar trebui să obțină permisiunea clienților pentru orice comunicare către terțe părți. Odată spus acest lucru, problema dezvăluirii de informații către terțe părți se află în capul listei dilemelor etice ale consilierilor, în special atunci când sunt implicate situații de risc pentru copii. Într-un studiu publicat în 1999 de către psihologii britanici Geoff Lindsay și regretata Petruska Clarkson, răspunsurile unui eșantion de psihoterapeuți raportând incidente tulburătoare din punct de vedere etic privind confidențialitatea au căzut sub incidența următoarelor patru tipuri:

- situație de risc pentru terțe părți — abuz sexual;
- situație de risc pentru client — amenințarea cu sinuciderea;
- dezvăluirea de informații către alții — în mod special agenților medicale, altor colegi, prietenilor apropiați, rudelor clientului; și

- dezvăluirea neglijentă/nepotrivită — de către psihoterapeut sau de către alții.

Confidențialitatea presupune ca respectivii clienți să aibă dreptul de a controla dezvăluirea de informații personale. În unele cazuri, atunci când consilierii sau studenții cer casete în scopul supervizării, ei ar trebui să se abțină să facă presiuni asupra clienților pentru a fi înregistrați. Majoritatea clienților vor înțelege o cerință elaborată cu tact și, odată asigurați de securitatea casetelor, își vor da permisiunea. În cazurile în care clienții au rezerve, aceștia se liniștesc adesea atunci când li se spune că pot opri înregistrarea oricând doresc.

Înregistrările clienților, fie că sunt note de caz, casete audio sau video, trebuie să fie securizate tot timpul. Un aspect final cu privire la confidențialitate este că, atunci când socializează cu colegii lor, rudele sau prietenii, consilierii ar trebui să învețe să nu divulge detaliile privind problemele și viețile clienților. Din nefericire, unii dintre consilieri sunt tentați să depășească limitele confidențialității, de dragul unei povești bune.

### PROTEJAREA CLIENTULUI

Categoria referitoare la protejarea clientului reprezintă îngrijirea clienților ca persoane. Consilierii au nevoie de suficientă detașare pentru a putea să servească celor mai bune interese ale clienților. Relațiile duale sunt acelea în care, pe lângă consiliere, există și alte tipuri de relații cu clienții: de exemplu, prieten, iubit, coleg, formator, supervizor, printre altele. Așa cum s-a menționat deja în capitolul 1, relațiile duale sunt adesea o componentă a structurii relațiilor de consiliere în care consilierii îndeplinesc alte roluri primare, de exemplu asistentă medicală– pacient.

Tocmai de aceea, depinde de circumstanțele relației dacă o relație dual consilier–client este etică, neetică sau prezintă o dilemă etică.

Contactul sexual cu clienții este întotdeauna neetic. În loc de sau la fel ca și exploatarea sexuală, clienții pot fi de asemenea subiectul exploatării emoționale sau financiare. Exploatarea emoțională poate lua multe forme, dar conține tema redundantă a folosirii clienților în anume feluri în care să servească scopurilor personale ale consilierului, de exemplu încurajarea clienților dependenți sau admirativi mai degrabă decât sporirea autonomiei. Și exploatarea financiară poate lua multe forme, inclusiv încasarea de bani pentru servicii pentru care consilierii nu sunt calificați, supraestimarea prețului și prelungirea consilierii dacă nu mai este necesară. Consilierii trebuie, de asemenea, să se asigure că sunt luate toate precauțiile necesare pentru asigurarea siguranței fizice a clienților.

Consilierii își pot proteja clienții și imaginea publică a profesiilor lor dacă iau măsuri să combată comportamentul dăunător al altor consilieri. De exemplu, dacă un consilier suspectează o proastă conducere a procesului terapeutic din partea altui consilier, în primul rând ar putea să încerce să o rezolve sau să o remedieze prin discuții cu consilierul implicat. Dacă problema persistă, ei pot urma procedurile de depunere a plângerilor, oferite de asociația lor profesională, fără să încalce astfel limitele confidențialității, altele decât cele necesare pentru investigarea plângerii.

## Luarea deciziilor privind aspectele și dilemele etice

Codurile etice și îndrumările profesionale sunt o sursă importantă pentru consilieri, atunci când dezvoltă sisteme personale

de etică pentru practica proprie. Un exemplu de cod profesional este cel oferit de Asociația Britanică pentru Consiliere și Psihoterapie — *Codul Etic pentru o Bună Practică în Consiliere și Psihoterapie.* Astfel de coduri de conducere a cadrului terapeutic pot oferi un punct de plecare în procesul de luare a unei decizii etice, de vreme ce acestea expun ceea ce reprezintă în general o practică bună pentru un anumit grup.

Consilierii necesită atât o conștiință etică, cât și abilități de a lua o decizie etică. Faptul de a beneficia de o modalitate sistematică, pas cu pas, de a aborda dilemele etice dificile poate să sporească șansele consilierilor de a lua decizii etice. Caseta 26.1 prezintă modelul de rezolvare a problemelor etice a însemnatului scriitor consilier britanic Tim Bond.

**Caseta 26.1 Modelul Bond de rezolvare a problemelor etice**

- Descrie pe scurt problema sau dilema.
- Decide „Totuși, a cui este această dilemă?".
- Ia în considerare toate principiile și îndrumările etice disponibile.
- Identifică toate modalitățile posibile de acțiune.
- Selectează cea mai bună modalitate de acțiune.
- Evaluează rezultatul.

În lumina accentului pus de această carte asupra abilităților mentale eficiente și neeficiente, modelul Bond este mai degrabă prea optimist, atunci când sugerează faptul că decizia etică este un proces rațional. Așa cum spune și vorba: „Cine-a zis că oamenii sunt ființe raționale?" Consilierii tind să aibă stiluri diferite de luare a deciziei: de exemplu, unii evită să le ia atât timp cât este posibil, alții se grăbesc în a le lua, în timp ce alții se

îngrijorează la fiecare detaliu. În plus, chiar și când consilierii iau decizii, ei se diferențiază în ceea ce privește angajarea în acestea și abilitățile de a le implementa cu succes. Totuși, consilierii ar trebui să fie tot timpul în alertă cu privire la modul în care ar putea transforma ceea ce pare a fi un proces de luare a unei decizii raționale într-unul care nu mai este complet rațional, date fiind propriile lor nevoi și anxietăți. Mai mult decât atât, cu cât ei lucrează cu mai mult succes asupra propriei lor dezvoltări mentale, atât ca persoane, cât și în rolul de consilier, cu atât crește probabilitatea ca aceștia să-și croiască propriul drum printre dilemele etice care se ivesc în mod inevitabil în consiliere.

### Activitatea 26.1 Dileme și problematici etice în practica acordării de consiliere

Discută în mod critic modul în care fiecare dintre următoarele domenii conține problematici etice importante, și posibil dileme, pentru consilieri

*Competența consilierului*

- competența relației
- competența tehnică
- pregătirea pentru practică
- potrivirea pentru practică
- recunoașterea limitelor și recomandările.

*Autonomia clientului*

- respectul față de autodeterminarea clientului
- corectitudinea informațiilor anterioare consilierii
- corectitudinea afirmațiilor privitoare la competența profesională
- afirmații oneste cu privire la procesele de consiliere și la rezultate

- respectul față de valorile diferite

*Confidențialitatea*

- orice limitări comunicate din timp
- consimțământul privind comunicarea cu terțele părți
- aspecte referitoare la permisiunea și implicarea parentală în lucrul cu minorii
- permisiunea de a înregistra ședințele
- asigurarea securității tuturor înregistrărilor clienților

*Protejarea clienților*

- menținerea unor limite potrivite în ceea ce privește relația de consiliere
- evitarea exploatării emoționale și sexuale
- protejarea siguranței fizice a clienților
- combaterea comportamentului dăunător al altor consilieri

1. În care domeniu consideri că ești mai expus de a acționa neetic atunci când oferi consiliere?
2. Ce poți face pentru a-ți proteja clienții și pe tine însuți de potențialul de a acționa neetic în ariile pe care le-ai identificat?

## Activitatea 26.2 Luarea deciziilor privind dilemele și problematicile etice

1. Discută critic punctele tari și punctele slabe ale modelului de rezolvare a problemei Bond.
2. Ce poți face pentru a-ți îmbunătăți abilitatea de a lua decizii înțelepte atunci când vei fi pus în fața unor probleme și dileme etice în viitor?

# Obținerea de sprijin și supervizarea

De vreme ce multe dintre persoanele care folosesc abilitățile de consiliere de bază cu clienții ar putea să nu aibă acces la aranjamentele de supervizare formală, împart acest capitol în două părți care se suprapun: obținerea de sprijin și faptul de a fi supervizat.

## Obținerea de sprijin

Există multe motive pentru care consilierii ar putea să nu aibă acces la aranjamentele de supervizare formală pentru a-și consolida tehnicile de consiliere. Unul dintre motive constă în aceea că mulți consilieri folosesc tehnici de consiliere ca parte a altor roluri primare, de exemplu acela de predare, asistare medicală sau de consiliere financiară. În astfel de situații, resursele pentru sprijinul și dezvoltarea personalului se concentrează mai degrabă asupra sarcinilor lor primare decât asupra activităților lor de consiliere. Oferirea de supervizare pentru a monitoriza și a consolida tehnicile de consiliere ale angajaților poate fi costisitoare și consumatoare de timp, iar angajatorii se pot gândi că nu au suficiente fonduri în acest scop. Mai mult decât atât, unele dintre instituții și agenții acordă o mică importanță tehnicilor de

consiliere folosite de angajații lor, preferând în schimb să aibă abordări mai directe.

În cadrele de lucru și în agențiile de voluntari, dincolo de supervizarea formală există un număr de modalități în care cursanții și consilierii pot obține sprijin și asistență în consolidarea tehnicilor lor de consiliere. Aceștia pot fi îndrumați către șefi sau mentori împreună cu care trec în revistă periodic activitatea sau caută ajutor atunci când simt că ar putea avea nevoie de acesta. Ei pot face în același timp parte din echipe care se întâlnesc în mod curent în ședințe și conferințe de caz pentru a discuta cum să facă față clienților. În astfel de cazuri, cursanții și consilierii ar putea avea acces la conducători de grup competenți care pot atât să îi învețe cum să își îmbunătățească tehnicile de consiliere de bază, cât și să apeleze la experiența altor membri ai grupului care oferă medii de învățare îmbogățite. În plus, cadrele de lucru sau agențiile de voluntari pot să țină seminarii speciale sau scurte cursuri pentru a ajuta consilierii să dezvolte anumite tehnici pentru a gestiona o clientelă specială. Mai mult decât atât, cadrele în care consilierii folosesc tehnicile de consiliere ar putea avea propriile sisteme de suport formate din profesioniști competenți, împreună cu care pot discuta despre clienți individuali.

În unele cazuri în care se oferă inadecvat sprijin din partea instituțiilor și agențiilor, cursanții și consilierii pot identifica anumiți colegi mai experimentați care le pot servi drept mentori informali. Uneori, consilierii pot să fie obligați să caute în afara instituțiilor sau agențiilor angajatoare pentru a obține sfaturi profesionale potrivite, de exemplu din partea unor consilieri profesioniști sau psihiatri de încredere. În astfel de cazuri, consilierii trebuie să urmărească cele mai bune interese ale clienților și să fie foarte sensibili la protejarea drepturilor lor de confidențialitate.

În plus, așa cum s-a discutat deja în capitolul 15, atunci când consilierii și mentorii lor se simt depășiți, adesea au opțiunea de a recomanda clienții mai departe, către cei care sunt mai calificați. Totuși, nu întotdeauna este cazul.

## Supervizarea

Cursanții și consilierii au nevoie de o supervizare competentă pentru o bună dezvoltare a abilităților de consiliere. Supervizarea înseamnă, literal, supraveghere. Cursanții și consilierii pot discuta modul în care se folosesc de abilitățile de consiliere cu practicieni experimentați, care îi pot ajuta să-și dezvolte eficiența în lucrul cu clienții. Există o distincție între „supervizarea de formare" și „supervizarea consultativă". Supervizarea de formare este parte a formării continue a cursanților atât în timpul cursurilor, cât și în timpul stagiului. Supervizarea consultativă este un aranjament egalitar între doi sau mai mulți consilieri calificați, care se întâlnesc în scopul de a îmbunătăți practica cel puțin a unuia dintre ei. Accentul major este pus, în restul capitolului, pe modul în care se poate beneficia din supervizarea curentă și sistematică.

### OBIECTIVE ȘI FORMATE DE SUPERVIZARE

Obiectivul extins al supervizării este de-i asista pe cei care sunt în supervizare să gândească și să comunice ca niște consilieri eficienți și, făcând astfel, să devină proprii supervizori *interni.* La început, supervizorii pot să „îi țină de mână", ajutându-i pe consilieri să spargă gheața cu clienții reali. În plus, cursanții pot beneficia de ajutor de la supervizori în examinarea și abordarea

abilităților mentale neperformante, care contribuie la anxietatea de performanță. Pe tot parcursul supervizării, supervizații ar trebui să primească suport emoțional într-un mod care să le încurajeze încrederea în sine și aprecierea de sine, mai degrabă decât dependența și nevoia aprobării supervizorului.

Supervizările se pot desfășura fie în format unu-la-unu, fie în grupuri de doi sau mai mulți. Atunci când o permit resursele, eu prefer, cel puțin în cazul în care consilierii încep să aibă clienți, supervizarea individuală. Printre avantajele supervizării individuale se numără oferirea timpului necesar pentru a fi supervizați în profunzime și faptul că supervizații sunt mai susceptibili să discute aspectele sensibile privind clienții și pe ei înșiși atunci când sunt singuri, decât atunci când sunt supervizați împreună cu alții.

Și grupul mic de supervizare are avantajele sale. De exemplu, membrii pot să fie expuși astfel unei game mai mari de clienți și pot dezvolta abilități de a vorbi și de a primi feedback privitor la activitatea lor din partea colegilor lor și de la supervizor. Mai mult decât atât, supervizații pot să se autodezvăluie mai mult în contextul evaluării oneste a performanței lor din partea altor supervizați.

O combinație a participării în supervizare individuală și în grupurile de formare a abilităților de consiliere este însă mult mai recomandată. Supervizații pot să învețe tehnici de evaluare și strategii diferite de consiliere în grupuri de formare. Mai mult decât atât, în astfel de grupuri ei își pot împărtăși experiențele privind lucrul cu clienții în moduri care pot fi benefice tuturor celor implicați.

Într-o oarecare măsură, procesul de supervizare merge în paralel cu cel de consiliere, prin faptul că supervizorii ar trebui să

 dezvolte relații bune de colaborare cu cursanții. Totuși, în supervizare, accentul este pus pe îmbunătățirea abilităților mentale și de comunicare necesare în vederea unei consilieri eficiente, mai degrabă decât pe gestionarea problemelor personale. Într-un studiu britanic recent, atât supervizorii, cât și supervizații au considerat crearea unei relații de învățare ca fiind cea mai importantă dintr-un tabel de șapte sarcini de supervizare a consilierii.

Literatura de supervizare este plină de referințe la contratransfer, procesul prin care consilierii distorsionează modul în care îi percep pe clienți și se comportă față de aceștia așa încât să-și îndeplinească propriile nevoi. De exemplu, supervizații și chiar și consilierii experimentați pot, la niveluri diferite de conștientizare, să încurajeze dependența, interesul sexual sau chiar distanța la anumiți clienți. O supervizare eficientă îi asistă pe supervizați să identifice, să exploreze și să rezolve astfel de distorsiuni, cel puțin în măsura în care le afectează lucrul cu clienții. Supervizorii ar trebui să identifice și să abordeze, de asemenea, și propriile lor distorsiuni contratransferențiale, îndreptate către cei pe care îi supervizează.

## PREZENTAREA MATERIALULUI ÎN SUPERVIZARE

În continuare sunt prezentate câteva metode prin care supervizații pot să prezinte conținutul ședinței de consiliere în ședințele de supervizare. Unele dintre aceste metode pot fi folosite în combinație, pentru a adăuga validității înțelegerii transparența celor întâmplate de fapt.

- *Raportul verbal.* Raportarea verbală în sine se bazează în întregime pe memorie, ce va fi cu siguranță incompletă și aproape sigur profund selectivă. Cu cât este mai mare perioada de

timp dintre ședințele de supervizare, cu atât mai invalidă poate deveni memoria. Mai mult decât atât, dacă supervizații văd alți clienți, devine dificil să își amintească exact ceea ce s-a întâmplat cu cineva.

- *Însemnări asupra procesului.* Însemnările asupra procesului, dacă sunt scrise imediat după ședințele de consiliere folosind un format structurat, nu se bazează strict pe memorie. Astfel de însemnări pot acționa ca auxiliar al memoriei în timpul supervizărilor. Combinația dintre însemnări asupra procesului și raportul verbal, deși încă sortită unui grad înalt de invaliditate, este probabil mai corectă decât faptul de a se baza doar pe raportul verbal.
- *Înregistrarea audio.* Înregistrarea audio înseamnă că există o înregistrare validă a întregului conținut verbal și vocal al ședințelor. Un alt avantaj al înregistrării audio este acela că supervizații pot alege, dar și că supervizorii pot cere să se concentreze pe anumite segmente. Înregistrarea audio poate fi relativ neintruzivă atunci când doar un mic microfon este vizibil clienților.
- *Înregistrarea video.* Înregistrarea video are marele avantaj, față de înregistrarea audio, că există o înregistrare validă a conținutului corporal al ședinței, pe lângă cel verbal și vocal. Vizionarea casetelor video din ședințe este modalitatea mea preferată de a conduce supervizarea. Totuși, unele amplasamente nu permit înregistrarea video, caz în care înregistrarea audio este cea mai bună alegere rămasă. Un dezavantaj posibil al înregistrării video este că echipamentul tinde să fie mult mai intruziv decât cel necesar pentru înregistrarea audio.
- *Jocul de rol.* Atunci când înregistrarea video nu este posibilă, jocul de rol poate oferi o modalitate de a descoperi modul în

care supervizații comunică de fapt cu clienții. Supervizatul poate să-i atribuie supervizorului rolul clientului și apoi să-l consilieze pe supervizor în calitate de „client" într-un mod asemănător ședinței reale.

- *Feedbackul clientului.* Clienții pot oferi feedback relevant pentru a înțelege ce s-a întâmplat în ședințele de consiliere în mai multe feluri. Supervizorii și supervizații ar trebui să fie atenți și să încerce să înțeleagă motivele clienților care se prezintă la o singură ședință și ale celor care nu vin la toate ședințele. Spre sfârșitul ședințelor de consiliere, supervizații le pot cere clienților lor să le ofere feedback cu privire la relația de consiliere și la proceduri. Clienții pot și să completeze scurte chestionare post-ședință prin care li se pare cere un feedback asemănător.

## BENEFICIILE SUPERVIZĂRII

Ședințele de supervizare pot fi împărțite în trei stadii: pregătirea, ședința de supervizare în sine și rezultatele. În stadiul pregătirii, supervizații pot face lucruri cum ar fi notarea și reflectarea asupra însemnărilor lor din ședințe și parcurgerea casetelor audio sau video, pentru a selecta segmente necesare în prezentarea abilităților lor dezvoltate și nedezvoltate de consiliere. În plus, ei pot citi despre posibilele strategii de consiliere, pentru a le folosi cu clienții, se pot gândi la aspectele legate de diferențele dintre ei și clienții lor, pot cântări problematicile etice și astfel pot reflecta asupra modului în care pot să beneficieze la nivel optim de timpul de supervizare.

La începutul ședințelor, supervizații și supervizorii pot stabili conținutul acestora. Uneori, consilierii beneficiază de o oră de

supervizare pentru cinci sau opt ore de contact cu clientul. Dacă este folosită înregistrarea, deciziile importante pot fi legate de casetele care să fie prezentate, iar în ceea ce privește casetele alese, care segmente să fie analizate. Atunci când se urmăresc casetele video, există riscul de a petrece mult timp privind primele minute ale unei ședințe, în timp ce activității din timpul ședințelor nu i se acordă timp sau o atenție suficientă.

În capitolul 17, am menționat importanța folosirii abilităților de instruire centrate pe client de către consilieri. Supervizații pot avea și ei de câștigat de pe urma unor astfel de abilități, atunci când acestea sunt folosite de către supervizorii lor în timpul pe care îl petrec împreună. Uneori, supervizorii pot alege să oprească respectivele casete pentru a evidenția ceva anume. Totuși, de multe ori, supervizații ar trebui să fie cei care să aleagă care segmente să fie prezentate și când să fie oprite casetele pentru discuție. Supervizorii pot facilita procesul, adresând întrebări cum ar fi „Ce se petrecea de fapt acolo?", „Ce încercai să faci?", „Ce simțeai?" și „Ce tehnici foloseai și cât de bine le foloseai?". În cadrul unor bune relații de colaborare, supervizorii dezvoltă abilitățile cursanților de a gândi sistematic cu privire la activitatea lor de consiliere, astfel încât aceștia să poată deveni propriii lor supervizori. Spre sfârșitul ședințelor de supervizare, ambii participanți pot revedea principalele puncte și pot negocia anumite sarcini ca temă pentru acasă.

Stadiul următor al unei ședințe de supervizare are două obiective principale. Unul dintre ele este acela ca supervizații să folosească în următoarele ședințe cu clienții abilitățile îmbunătățite pe care le-au discutat și cu care au lucrat în supervizare. Un alt obiectiv este acela de a îndeplini anumite sarcini concretizate în teme pentru acasă. De exemplu, supervizatul și supervizorul pot

să cadă de acord asupra faptului că supervizatul ar trebui să practice o anume strategie de consiliere înainte de a o folosi într-o ședință. O altă sarcină ar putea fi aceea de a citi anumite referințe relevante cu privire la problemele specifice ale clienților. Tema de supervizare se poate concentra și asupra îmbunătățirii abilităților mentale ale supervizaților, și nu doar ale clienților lor. De exemplu, supervizații pot cădea de acord asupra petrecerii unui anumit timp punând sub semnul întrebării și reformulându-și orice regulă exigentă care contribuie la anxietatea lor legată de performanță.

Supervizații variază în ceea ce privește abilitatea lor de a profita de supervizare. Unii dintre ei nu sunt pregătiți să lucreze din greu pentru obținerea competenței. Alții au probleme personale de o asemenea amplitudine, încât este posibil ca ei să nu aibă permisiunea să consilieze clienți până când viețile lor nu intră pe un făgaș mai bun. În special, este greu să supervizezi cursanți care sunt defensivi sau care au un insight superficial în ceea ce privește modul în care abilitățile lor mentale și de comunicare nedezvoltate interferează cu consilierea. Unii supervizați sunt dificil de supervizat pentru că, în grade diferite, ei știu deja tot. O minoritate a supervizaților inițiază și/sau se angajează în comportament neetic fie cu clienții lor, fie cu supervizorii.

**Activitatea 27.1 Beneficierea de sprijin și supervizarea**

1. În afară de supervizarea formală, în ce fel poți obține sprijin pentru consolidarea tehnicilor tale de consiliere?

2. Discută critic avantajele și dezavantajele fiecăreia dintre următoarele modalități de a prezenta material în supervizare:

- rapoarte verbale
- însemnări asupra procesului
- casete audio
- casete video
- joc de rol
- feedbackul clientului

3. Ești satisfăcut de supervizarea ta curentă și, dacă nu, prin ce anume — dacă există ceva — poți îmbunătăți situația?

# Cum să devii mai competent?

Odată ce consilierii dobândesc tehnicile de consiliere de bază, li se cere să devină și mai calificați. Totuși, ei lucrează în numeroase contexte și roluri, au formări și experiențe diferite și diferă în ceea ce privește motivația de a-și îmbunătăți abilitățile. În consecință, toate sugestiile pentru a deveni mai competenți trebuie să fie făcute în contextul evaluărilor individuale ale consilierilor, privind abilitățile lor de consiliere și prioritățile lor, cerințele de lucru și aspirațiile spre o anume carieră.

## Construirea abilităților

Care sunt cele câteva metode pe care le pot folosi consilierii pentru a-și menține și dezvolta abilitățile de consiliere? Ei pot observa și asculta demonstrațiile unor consilieri abilitați. De exemplu, casetele sau interviurile conduse de către consilieri și psihoterapeuți de seamă sunt disponibile pentru achiziție în Marea Britanie și Australia. De asemenea, consilierii pot achiziționa sau închiria casete video. În Marea Britanie, filmele și casetele video pot fi închiriate de la Asociația Britanică pentru Consiliere și Psihoterapie. În plus, consilierii pot învăța din demonstrații

ale abilităților de consiliere făcute în scris. Transcrierile interviurilor unor terapeuți de seamă sunt disponibile, uneori însoțind casete audio. O altă modalitate în care se poate învăța din demonstrații este de a deveni clientul unui consilier abilitat, deși nu aceasta ar trebui să constituie motivația primară atunci când se apelează la consiliere.

Ca licențiat în consiliere al Universității Stanford, am învățat extrem de mult despre cum să stabilesc relații de colaborare, ca urmare a celor aproximativ 50 de ore de terapie individuală cu un consilier foarte competent, centrat pe client.

În vreme ce observarea interviurilor, ascultarea și citirea transcrierilor sunt valoroase, acestea nu reprezintă singurul mod în care se poate aborda materialul. O opțiune este concentrarea pe segmente mai mici de interviu, să spunem de cinci minute, și identificarea tehnicilor de consiliere folosite. În plus, pe lângă comunicarea verbală, consilierii ar trebui să se concentreze asupra mesajelor vocale și, dacă urmăresc casete video, și asupra mesajelor corporale.

O altă opțiune este de a se opri înregistrarea audio sau video după fiecare afirmație a clientului și de a formula propriul răspuns în calitate de consilier, apoi observarea răspunsului consilierului. Atunci când se lucrează cu transcrieri ale unei ședințe a unui terapeut cum ar fi Carl Rogers, consilierii pot merge în jos pe pagină, acoperind răspunsurile lui Rogers și formulându-le pe ale lor, și apoi să verifice răspunsurile lui Rogers. Răspunsurile lor nu vor fi în mod necesar inferioare răspunsurilor celor mai faimoși dintre consilieri.

Co-consilierea este o formă de consiliere între colegi, prin care într-o perioadă de timp dată, să spunem o oră, fiecare persoană este, pe rând, atât consilier, cât și client. Consilierii pot practica

 abilitățile de consiliere cu colegii pe baza co-consilierii, folosind feedback audio și video atunci când este cazul. În plus, ei pot forma sau lua parte la un grup de autoajutorare între colegi, în cadrul cărora membrii lucrează între ei, comentează și se susțin unul pe altul în dezvoltarea abilităților lor de consiliere.

Fie în cadre de ajutorare informale, fie în ședințe de consiliere mai formale, mulți consilieri folosesc deja abilitățile lor de consiliere fie ca parte a pozițiilor lor, fie în agenții de voluntariat. În unele cadre, ei se pot monitoriza pe ei înșiși, înregistrând și derulând înapoi ședințele, dacă este posibil în prezența supervizorilor sau a colegilor de breaslă. În plus, ei pot fi sensibili la feedbackul clienților. Parte din acest feedback va detalia modul în care clienții răspund, prin mesajele lor verbale, vocale și corporale, la modul în care consilierii utilizează abilitățile de consiliere. În plus, atunci când este cazul, consilierii le pot cere clienților feedback privind modul în care au experimentat ședințele individuale, precum și relația generală de consiliere. Consilierii pot, de asemenea, să-și creeze propriile chestionare scurte, pentru a genera feedback din partea clienților.

## Căi de formare

Către ce se îndreaptă consilierii în cazul în care doresc să beneficieze de mai multă formare în tehnicile de consiliere? Mulți dintre cititori pot să fie, de exemplu, din domeniul asistenței sociale sau al asistenței medicale, în care ar putea avea oportunitatea unei formări ulterioare fie prin intermediul cursurilor universitare sau postuniversitare, fie, în cazul în care sunt deja absolvenți,

prin intermediul cursurilor de calificare la locul de muncă sau al seminariilor organizate de către asociația lor profesională sau de către membrii acesteia. Alți cititori pot activa în organizații de voluntari care oferă propriile cursuri de formare în tehnici de consiliere, la nivel intermediar sau avansat, adaptate populației căreia i se adresează.

Cititorii care doresc să devină consilieri ar trebui să caute cursurile acreditate și/sau apreciate. În Marea Britanie, Asociația Britanică pentru Consiliere și Psihoterapie publică anual *Registrul privind Formările în Consiliere și Psihoterapie.* Atât în Australia, cât și în Marea Britanie, principala cale pentru a ajunge acum consilier este absolvirea cursurilor universitare de psihologie, urmate de un Master în Psihologia Consilierii.*

Absolvirea unor cursuri de consiliere sau psihoterapie nu înseamnă acreditare în sine. Pentru a obține acreditarea, absolvenților li se va solicita să acumuleze un număr prestabilit de ore de practică supervizată. După aceea, pentru a-și menține acreditarea, consilierilor li se poate cere să beneficieze de o supervizare sau să acumuleze puncte de dezvoltare profesională continuă, frecventând conferințe, seminarii și cursuri de formare.

Există o distincție între acreditarea de către o asociație profesională și o înregistrare obligatorie sau o licențiere fie de către un comitet de înregistrare național, fie, așa cum se procedează în Australia, de către un comitet de înregistrare statal. Atât în Marea Britanie, cât și în Australia, tendința este de a înăspri condițiile de acordare a licenței pentru consilieri și psihoterapeuți.

* Nota redactorului: În România, pe lângă masterate de consiliere, desfășurate în cadrul facultăților de psihologie, există și cursuri de formare a cadrelor didactice pentru consiliere, organizate de Inspectoratele Școlare. (*N. red.*)

Dezvoltarea Registrului Consilierilor Marii Britanii este o importantă piatră de hotar pe teritoriul Marii Britanii.

Frecventarea conferințelor, a cursurilor de scurtă durată și a seminariilor poate oferi o cale informală, prin care atât consilierii începători, cât și cei mai experimentați, își pot îmbunătăți cunoștințele și abilitățile. În Marea Britanie, detaliile privind cursurile scurte, seminariile și conferințele pot fi găsite în cadrul publicației lunare a Asociației Britanice pentru Consiliere și Psihoterapie, *Therapy Today (Terapia astăzi)* și al publicației lunare a Societății Psihologice Britanice, *The Psychologist (Psihologul).* Informații similare sunt disponibile în revistele publicate de asociațiile profesionale de psihologie și consiliere australiene (vezi Anexa 2). Mai mult decât atât, în ambele țări, informația privind cursurile scurte, seminariile și conferințele poate fi găsită în buletinele și revistele altor asociații profesionale specializate, ca de exemplu acelea pentru managementul resurselor umane și agențiile de voluntariat, cum ar fi *Relate News (Știri)* în Marea Britanie.

Dacă cititorii sunt interesați de dezvoltarea abilităților lor de consiliere într-o anumită abordare, ei pot să se intereseze dacă există un centru de formare în localitatea lor. Majoritatea abordărilor din consiliere au rețele internaționale de formare și practică. De exemplu, în Marea Britanie există agenții pentru formare specializată în Terapia Centrată pe Persoană, iar în ceea ce privește Terapia Rațional-Emotivă, acestea există și în Marea Britanie, și în Australia.

# Cărți și reviste

## CĂRȚI

Există o vastă literatură teoretică pentru utilizarea abilităților de consiliere. Aceasta poate fi împărțită în surse primare, cărți și articole scrise chiar de către teoreticieni de seamă, și surse secundare, cărțile și articolele scrise cu privire la diferite abordări teoretice de către alți autori decât creatorii acestora. Până la urmă, nu există însă niciun substitut al citirii surselor primare. Totuși, a afla de unde să începă și cum să acopere domeniul poate fi o sarcină descurajantă pentru consilierii începători. Pentru a-i ajuta pe cititori să acceseze literatura de consiliere, am oferit o bibliografie cu note, îndeajuns de extinsă, ca Anexa 1 a acestei cărți.

## REVISTE

Revistele oferă mijloace excelente de a fi la curent cu literatura referitoare la abilitățile de consiliere. Unii dintre cititorii acestei cărți activează în domenii cum ar fi acordarea de asistență medicală sau socială și managementul resurselor umane, ale căror reviste profesionale pot conține unele articole privind folosirea tehnicilor de consiliere.

Caseta 28.1 oferă o listă a unora dintre principalele reviste de consiliere și psihologia consilierii. Două dintre reviste — *Counselling and Psychotherapy Research (Cercetarea în consiliere și psihoterapie)* și *Journal of Counseling Psychology (Revista psihologiei consilierii)* — se concentrează, în principal, pe cercetare.

**Caseta 28.1 Unele dintre revistele importante din domeniul consilierii și psihologiei consilierii**

**Consiliere**

*Australian Journal of Guidance and Counselling (Revista australiană de îndrumare și consiliere)*

*British Journal of Guidance and Counselling (Revista britanică de îndrumare și consiliere)*

*Therapy Today (Terapia astăzi)* (Asociația Britanică pentru Consiliere și Psihoterapie)

*Counselling and Psychotherapy Research (Cercetarea în consiliere și psihoterapie)* (Asociația Britanică pentru Consiliere și Psihoterapie)

*Journal of Counselling and Development (Revista de consiliere și dezvoltare)* (Asociația Americană pentru Consiliere)

*New Zealand Counselling and Guidance Association Journal (Revista Asociației pentru Consiliere și Îndrumare din Noua Zeelandă)*

*International Journal for the Advancement of Counselling (Revista internațională pentru progresul consilierii)*

**Psihologia consilierii**

*The Australian Counselling Psychologist (Psihologul consilier australian)* (Societatea Psihologică Australiană)

*Counselling Psychology Review (Revista de psihologia consilierii)* (Societatea Psihologică Britanică)

*Journal of Counselling Psychology (Revista de psihologia consilierii)* (Asociația Psihologică Americană)

*The Counselling Psychologist (Psihologul consilier)* (Asociația Psihologică Americană)

# Consilierea personală și autoconsilierea

## CONSILIEREA PERSONALĂ

Unii consilieri vor fi fost clienți înainte de a se angrena în formarea abilităților de consiliere de bază și pot chiar să continue să rămână în consiliere. Printre motivele pentru care consilierii ar trebui să ia în considerare beneficierea de terapie se numără creșterea personală, obținerea unei înțelegeri empatice a poziției clientului și extinderea experienței lor privind diferitele tipuri de terapie.

Consilierea personală poate fi foarte benefică în lucrul cu obstacolele din calea transformării într-o persoană mai fericită, mai împlinită și mai umană. În plus, consilierii pot aborda în cadrul consilierii personale materialul legat de situația lor și de supervizări, de exemplu frica de a avea de-a face cu anumite tipuri de clienți și tendințele spre supraimplicare sau de neimplicare. Pe lângă sau în locul consilierii individuale, consilierii doritori de a gestiona deprivările din trecut și problemele curente se pot gândi să beneficieze de formele de consiliere de cuplu, de familie sau de grup. Mai mult decât atât, participarea la grupurile de formare a abilităților de viață, cele care se concentrează de exemplu pe abilitățile asertive sau abilitățile de managementul stresului, pot să îi ajute pe unii consilieri să devină mai puternici și mai competenți ca persoane.

O problemă în formarea consilierilor este întrebarea dacă beneficierea de consiliere personală ar trebui să fie obligatorie. Mai sus am prezentat unele modalități în care ar putea fi benefică consilierea personală. Totuși, există și o altă fațetă a problemei. Printre rezervele privind faptul de a face din consilierea personală

un criteriu pentru acreditarea consilierilor se numără relevanța, constrângerea, costul, definirea duratei minime și insuficiente probe de cercetare. În ceea ce privește relevanța, abordările consilierilor diferă în ceea ce privește importanța pe care o acordă cursanților care beneficiază de consiliere individuală. Referitor la constrângere, consilierea nu va fi în mod necesar eficientă atunci când vine ca răspuns la o cerință birocratică. Privind prețul, costurile suplimentare ale consilierii personale, menite a fi suportate de către persoana aflată în formare, conduc la elitism și pot funcționa ca modalitate de discriminare a cursanților mai săraci. Referitor la durata consilierii, în cazul în care ar fi necesară, abordările diferă sub acest aspect. În sfârșit, în ceea ce privește probele de cercetare referitoare la eficiența consilierii personale în îmbunătățirea practicii consilierii, cazul încă rămâne să fie dovedit.

## AUTOCONSILIEREA

Formarea abilităților de consiliere le poate oferi cursanților instrumentele necesare pentru îmbunătățirea propriei lor funcționări. Atunci când reflectează asupra experiențelor lor cotidiene, cursanții se pot trata pe ei înșiși în calitate de clienți. Ei sunt aceleași persoane din rolurile lor cotidiene, de exemplu parteneri sau părinți, și în rolurile de consiliere. Uneori, consilierea este cel mai bine făcută în mod sistematic. De exemplu, consilierii pot avea suficient spațiu temporal, fizic și psihologic în care să creeze o relație de colaborare cu ei înșiși. Ulterior, ei își pot clarifica și extinde înțelegerea a ceea ce se întâmplă în situațiile-problemă. În cadrul acestui proces, ei pot identifica gândurile și mesajele/acțiunile nefolositoare și le pot transforma în abilități mentale și mesaje/acțiuni pe care doresc să le îmbunătățească.

Apoi, aplicând unele strategii descrise în această carte, ei înșiși pot lucra în vederea îmbunătățirii eficienței lor.

Odată cu trecerea timpului, este posibil ca persoanele care acordă ajutor să devină prevăzătoare privind abilitățile mentale dezvoltate caracteristice și abilitățile de comunicare/acțiune pe care le folosesc. De exemplu, un consilier poate dezvolta abilități de disipare a furiei de autoapărare prin identificarea, punerea la îndoială și, dacă este necesar, reformularea unei reguli exigente care poate genera mare parte din furia lor. Consilierii pot, de asemenea, să devină adepții reabilitării greșelilor pe care le fac în viețile lor private, dându-și seama de ele și folosind abilitățile mentale și de comunicare potrivite pentru a le pune în ordine.

În plus, pe lângă lucrul cu ei înșiși, consilierii pot face parte din grupuri de ajutor pentru colegi și din rețele de suport. De exemplu, membri ai grupurilor de femei, de bărbați, de homosexuali sau lesbiene sau ai grupurilor care aparțin unor minorități etnice specifice, se pot ajuta unii pe alții pentru a-și dezvolta mai mult umanitatea și pentru a gestiona opresiunea personală, instituțională și politică.

### Activitatea 28.1 Cum să devii mai competent

Mai jos sunt prezentate câteva modalități pe care ai putea să le alegi pentru a deveni mai calificat. Care dintre acestea ți se potrivesc mai bine?

**1. Construirea de abilități**

În continuare sunt prezentate câteva metode:

- vizionarea și ascultarea de casete video și audio
- citirea de însemnări ale interviurilor

- co-consilierea
- grupuri de autoajutorare între colegi
- feedback din partea supervizorilor, colegilor și clienților
- chestionare pentru clienți

**2. Căi de formare**

Care sunt oportunitățile disponibile pentru continuarea formării?

**3. Cărți și reviste**

3.1 Ce cărți ai putea citi pentru a te putea ajuta să ajungi mai competent? Găsești o listă cu cărți în Anexa 1.

3.2. La ce reviste ai putea să îți oprești atenția pentru a te ajuta să devii mai competent? Vezi Caseta 28.1 pentru câteva idei.

**4. Consilierea personală și autoconsilierea**

4.1 Crezi că ai putea intra în consiliere personală pentru a deveni mai competent?

4.2 Ce metode de autoconsiliere te-ar putea ajuta să devii mai competent?

# Bibliografie cu note

Bayne, R., Horton, I., Merry, T., Noyes, E. și McMahon, G., *The Counsellor's Handbook: A Practical A-Z Guide to Professional and Clinical Practice*, Stanley Thornes, Cheltenham, 1999

Această carte extrem de folositoare constă din aproximativ 200 de descrieri de concepte și abilități de consiliere în ordine alfabetică. Iată un exemplu de 10 intrări: Începuturi, Comportament, Credințe iraționale, Pierdere grea, Clienți „blocați", Cărți, de autoajutorare, Plictiseală, Granițe, Brainstorming și Consiliere de scurtă durată.

Beck, A.T., Rush, A.J., Shaw, B.F. și Emery, G., *Cognitive Therapy of Depression*, John Wiley, New York, 1979

Cartea prezintă modelul cognitiv al depresiei, al lui Beck. Mare parte a acestei lucrări este reprezentată de un ghid clinic dedicat aspectelor practice ale tratării clienților deprimați, de exemplu relația terapeutică, aplicarea ambelor intervenții, atât cognitive, cât și comportamentale, și problemelor legate de terminare și recidivă.

Bond, T., *Standards and Ethics for Counselling in Action*, ediția a 2–a, Sage, Londra, 2000

Acest manual foarte bine conceput constă din patru părți: cadrul, responsabilitatea față de client, consilierul și ceilalți. Este recomandată în mod expres ca o introducere în problemele etice și dilemele consilierii.

Chaplin, J., *Feminist Counselling in Action*, ediția a 2–a, Sage, Londra, 1999

Cartea prezintă un model ritmic multistadial al terapiei feministe. Chaplin ilustrează fiecare stadiu al procesului prin trei studii de caz.

Clarkson, P., *Gestalt Counselling in Action*, ediția a 3-a, Sage, Londra, 2004

Lucrarea începe prin introducerea în teoria Gestalt-ului și elementele fundamentale ale practicii gestaltiste. Este prezentat un ciclu de șapte stadii al formării Gestalt-ului, folosind ciclul drept cadru, este revizuită practica unei consilieri în spiritul Gestalt-ului. Această carte conține o sursă bogată de idei asupra modului în care putem să integrăm experimentele în practica gestaltistă.

Corsini, R.J. și Wedding, D., *Current Psychotherapies*, ediția a 8-a, Thomson Brooks/Cole, Belmont, California, 2008

Acest manual bine conceput constă din 15 capitole: introducere, psihanaliză, psihoterapie adleriană, psihoterapie analitică, terapie centrată pe client, terapie rațional-emotivă, terapie comportamentală, terapie cognitivă, psihoterapie existențială, terapie Gestalt, terapie multimodală, terapie de familie, psihoterapii contemplative, psihoterapii integrative, provocări contemporane și controverse.

D'Ardenne, P. și Mahtani, A., *Transcultural Counselling in Action*, ediția a 2-a, Sage, Londra, 1999

Cartea este scrisă de către doi psihologi clinicieni, unul dintre ei alb, englez, celălalt cu strămoși indieni, care lucrează în London's East End. Lucrarea introduce conceptul de consiliere transculturală și trece în revistă ulterior problemele practice privitoare la clienți, consilieri, începerea procesului de consiliere, împărtășirea unui limbaj comun, relația terapeutică, schimbarea și creșterea, și terminarea consilierii. Cartea prezintă patru studii de caz ai unor clienți cu origini culturale în Bangladesh, Marea Britanie, Franța și Nigeria.

Dryden, W. și Neenan, M., *Rational Emotive Behavioural Counselling in Action*, ediția a 3-a, Sage, Londra, 2004

Această lucrare introductivă prezintă succint și sistematic teoria și practica terapiei rațional-emotive. Include un studiu de caz care introduce strategiile și tehnicile necesare în cadrul fiecărui stadiu al procesului.

Egan, G., *The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping*, ediția a 8-a, Thomson Brooks/Cole, Belmont, California, 2007

Textul lui Egan accentuează natura colaborativă a relației terapeut-client și folosește un model practic tristadial, care aduce în discuție managementul problemelor clientului și acțiunea dezvoltării oportunităților. Cartea prezintă abordarea „psihologiei pozitive" centrată pe soluție și include discuții bazate pe practică, cercetare și perspective filosofice privind modul în care consilierii sunt conștienți de ceea ce știu. O altă publicație se numește *Exercises in Helping Skills: A Training Manual to Accompany the Skilled Helper (Exerciții de abilități de consiliere: Manual de tehnică pentru consilierii competenți).*

Ellis, A., *Feeling Better, Getting Better, Staying Better: Profound Self-Help Therapy for Your Emotions*, Impact Publishers, San Luis Obispo, California, 2001

O carte de autoajutorare foarte detaliată, care oferă o gamă foarte largă de intervenții pentru a ne simți mai bine, pentru a ne fi mai bine și pentru a ne păstra starea de bine. Această carte trece dincolo de autoajutorare, fiind o lucrare foarte folositoare studenților și practicienilor care doresc să cunoască descoperirile recente, atât teoretice, cât și practice, în terapia rațional-emotivă.

Ellis, A. și Dryden, W., *The Practice of Rational Emotive Behaviour Therapy*, Free Association Books, Londra, 1997

Cartea prezintă teoria generală și practica de bază a terapiei rațional-emotive, cuprinzând anumite capitole despre modul în care este folosită în practica individuală, de cuplu, de familie, de grup, maraton și sex-terapie. Reactualizează lucrarea de bază a lui Ellis din 1962 asupra terapiei rațional-emotive, *Reason and Emotion in Psychotherapy (Rațional și emoție în psihoterapie)*, aducând-o la zi, și oferă detalii privind multe dintre procedurile terapiei rațional-emotive.

Feltham, C. și Horton, I. (editori), *Handbook of Counselling and Psychotherapy*, ediția a 2-a, Sage, Londra, 2006

Această lucrare extrem de voluminoasă oferă numeroase articole introductive într-o gamă largă de probleme. Subiectele sale includ contextul consilierii și psihoterapiei, perspective socio-culturale, probleme profesionale, teorie și abordări, clienți prezentând probleme, specializări și modalități.

Freud, S., *Interpretarea viselor,* (Opere, vol. 9), Editura Trei, București, 2003

Este lucrarea fundamentală a lui Freud, în care acesta revizuiește literatura științifică cu privire la vise, își demonstrează metoda de interpretare a viselor și discută visele ca împlinire a dorințelor, distorsiunile care apar în vise, materialul și sursa viselor, travaliul visului și psihologia procesului visului.

Freud, S., *Compendiu de psihanaliză,* (Opere, vol. 13), Editura Trei, București, 2005

Scrisă chiar înainte de moartea lui Freud, în 1939, această carte oferă o introducere excelentă, concisă, în psihanaliză. Constă din trei părți: mintea și travaliul său, sarcina practică și beneficiul teoretic.

Jung, C.G., *The Practice of Psychotherapy*, ediția a 2-a (volumul 16 din *The Collected Works of C.G. Jung*, Routledge, Londra, 1966

Această carte este împărțită în două. Prima parte, denumită Probleme generale ale psihoterapiei, conține nouă scrieri, inclusiv una despre scopurile psihoterapiei. Partea a doua, denumită Probleme specifice ale psihoterapiei, conține ideile lui Jung privind valoarea terapeutică a abreacției, folosirea practică a analizei viselor și psihologia transferului.

Jung, C.G., *Analytical Psychology: Its Theory and Practice*, Vintage Books, New York, 1968

Lucrarea prezintă cele cinci prelegeri, plus discuțiile, pe care Jung le-a ținut la Clinica Tavistock în Londra, în 1935. Printre subiectele acoperite de această carte se numără structura minții, asocierile de cuvinte și tipurile psihologice, metodele imaginației active, analiza viselor și analiza transferului. Lucrarea oferă o introducere excelentă și concisă în psihologia analitică.

Mearns, D. și Thorne, B., *Person-Centred Counselling in Action*, ediția a 2-a, Sage, Londra, 2007

Scris extraordinar, acest text cu un succes de piață foarte mare introduce teoria și practica centrată pe persoană într-un mod care aduce la viață, clar și sensibil, procesele care au loc în și între consilieri și clienți. Cele nouă capitole ale cărții sunt: abordarea centrată pe persoană — o perspectivă contemporană, dezvoltări recente ale teoriei centrate pe persoană, folosirea sinelui consilierului, empatia, privirea pozitivă necondiționată, congruența, „începuturile", „ședințele de mijloc" și „sfârșiturile".

Milner, P. și Palmer, S. (editori), *Counselling: the BACP Counselling Reader*, vol. 2, Sage, Londra, 2001

Publicată în asociere cu British Association for Counselling and Psychotherapy (Asociația Britanică pentru Consiliere și Psihoterapie), această carte este un bun însoțitor al volumului 1 din 1996 *Reader (Cititorul)*. Ambele cărți constau din articole extrase din revista Asociației

Britanice pentru Consiliere și Psihoterapie, *Counselling (Consilierea)*, (acum *Therapy Today (Terapia astăzi)*). Peste 90 de articole din volumul 2 sunt împărțite în șase părți, fiecare beneficiind de o introducere separată: abordări în consiliere, contexte și practică de consiliere, problemele consilierii, consiliere și cercetare, tendințe viitoare și postfață.

Nelson-Jones, R., *Practical Counselling and Helping Skills: Text and Activities for the Lifeskills Counselling Model*, ediția a 5-a, Sage, Londra, 2005

Cartea constă din cinci părți. Partea întâi introduce cititorul în ceea ce reprezintă consilierea, abilitățile de comunicare, abilitățile emoționale și mentale, ajungând la modelul de consiliere privind abilitățile de viață. Părțile a doua, a treia și a patra descriu abilitățile implicate în stadiul de relaționare, stadiul înțelegerii și stadiul schimbării din acest model. Sunt descrise numeroase intervenții de schimbare a comunicării/acțiunilor clientului, gândirii, sentimentelor și reacțiilor fizice. Partea a cincea se concentrează asupra practicii și problemelor de formare, cum ar fi consilierea sensibilă la diversitate, problemele etice, supervizarea și continuarea dezvoltării profesionale.

Nelson-Jones, R., *Theory and Practice of Counselling and Therapy*, ediția a 4-a, Sage, Londra, 2006

Acest manual cuprinzător constă din 17 capitole: Dezvoltarea abordărilor de consiliere și terapie, Psihanaliza lui Freud, Terapia analitică a lui Jung, Terapia centrată pe persoană, Terapia Gestalt, Analiza tranzacțională, Terapia realistă, Terapia existențială, Logoterapia, Teoria terapiei comportamentale, Practica terapiei comportamentale, Terapia rațional-emotivă, Terapia cognitivă, Terapia multimodală, Terapia multiculturală, Terapia de sex-rol și Evaluare, eclectism și integrare.

Padesky, C.A. și Greenberger, D., *Clinician's Guide to Mind Over Mood*, Guilford Press, New York, 1995 și Greenberger, D. și Padesky,

C.A., *Mind Over Mood: Change How You Feel by Changing the Way You Think*, Guilford Press, New York, 1995

Aceste volume pereche sunt proiectate ca ghiduri pas-cu-pas în tehnicile și strategiile terapiei cognitive. Manualul este conceput ca o carte de autoajutorare, în timp ce ghidul clinicianului le oferă terapeuților instrucțiuni cu privire la încorporarea manualului în psihoterapia individuală și de grup.

Palmer, S. și Laungani, P. (editori), *Counselling in a Multicultural Society*, Sage, Londra, 1999

Această carte cu numeroși autori conține opt capitole, pe teme cum ar fi: provocările consilierii într-o societate multirasială, cultură și identitate, probleme rasiale, modele de consiliere și terapie pentru o societate multietnică, nevoile de consiliere ale minorităților etnice, consilierea centrată pe client sau centrată pe cultură, și căutarea consilierii transculturale eficiente.

Perls, F.S., *The Gestalt Approach & Eyewitness to Therapy*, Bantam Books, New York, 1973

Cartea este o combinație de două proiecte la care Perls lucra atunci când a murit. Abordarea Gestalt este expresia finală a teoriei lui Perls. Martorii oculari ai terapiei oferă descrieri ale terapiei Gestalt în acțiune.

Rogers, C.R., „The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change" în *Journal of Consulting Psychology, 21(3)*, 1957, p. 95–104

Aici Rogers evidențiază șase condiții, expuse ca ipoteze, necesare pentru a iniția o schimbare constructivă de personalitate și care, luate împreună, par a fi suficiente pentru a inaugura procesul. Aceste condiții includ terapeutul ca fiind congruent, ca dând dovadă de o privire pozitivă necondiționată și îndrăznind să comunice o înțelegere empatică.

Rogers, C.R., *A deveni o persoană: Perspectiva unui psihoterapeut*, Editura Trei, București, 2008

Această lucrare este privită de către Rogers ca fiind una dintre cele mai semnificative publicații ale sale și, cu siguranță, cea mai populară. Această carte cuprinde șapte părți: Personal vorbind, Cum pot să te ajut?, Procesul devenirii persoanei, O filosofie a persoanelor, Locul cercetării în psihoterapie, Care sunt implicațiile pentru viață? și Științele comportamentale și persoana.

Rogers, C.R., *A Way of Being*, Houghton Mifflin, Boston, Massachusetts, 1980

Aceasta este o colecție de 15 lucrări, scrise între 1960 și 1980. Cartea este împărțită în patru părți: Experiențele și perspectivele personale, Aspectele unei abordări centrate pe persoană, Procesul educației — și viitorul acestuia și A privi înainte — un scenariu bazat pe persoană. Această carte este scrisă în același stil accesibil ca și *A deveni o persoană.*

Sanders, D. și Wills, F., *Cognitive Therapy: An Introduction*, ediția a 2-a, Sage, Londra, 2005

Această carte explică acele concepte centrale pe care se bazează terapia cognitivă și descrie modul în care modelul poate fi pus în practică eficient. Este împărțită în trei părți: Terapia cognitivă — teorie, model și structură, Terapia cognitivă în practică și Contextul mai larg al terapiei cognitive.

Sue, D.W., Carter, R.T., Casas, J.M., Fouad, N.A., Ivey, A.E., Jensen, M., LaFromboise, T., Manese, J.E., Ponterotto, J.G. și Vazquez-Nutall, E., *Multicultural Counselling Competencies: Individual and Organizational Development*, Sage, Londra, 1998

Această carte americană introduce conceptele de multiculturalism și monoculturalism etnocentric, după care prezintă competențele de consiliere multiculturală. Urmează capitolele care urmăresc înțelegerea

perspectivei globale euro-americane și înțelegerea perspectivelor minorităților rasiale/etnice. Mare parte din restul cărții se concentrează asupra dezvoltării multiculturale organizaționale, cu un capitol final care se adresează unor problematici de competență multiculturală personală, profesională și organizațională.

Woolfe, R., Dryden, W. și Strawbridge, S., *Handbook of Counselling Psychology*, ediția a 2-a, Sage, Londra, 2003

Această carte vastă constă din șase părți: Crearea cadrului, Cercetare și evaluare, Perspective asupra practicii, Intervenții psihologice, Teme de dezvoltare, probleme și contexte și Problematici sociale, profesionale și etice.